



Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi
Ondokuz Mayıs University Journal of Faculty of Education

e-ISSN: 2548-0278 OMU EFD, June 2022, 41(1): 93-140

E- Şikâyet Sitelerindeki Okul Öncesi Eğitim Kurumları: “Şikâyetim Var!”

Pre-School Education Institutions on E-Complaint Sites: “I Have a Complaint!”

Erhan ALABAY¹

¹Sağlık Bilimleri Üniversitesi

• erhan.alabay@sbu.edu.tr • ORCID > : 0000-0003-4025-2352

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Received: 27 Şubat / February 2021

Kabul Tarihi / Accepted: 21 Aralık / December 2021

Yıl / Year: 2022 | **Cilt – Volume:** 41 | **Sayı – Issue:** 1 | **Sayfa / Pages:**93-140

Atıf/Cite as: Alabay ,E. "E- Şikâyet Sitelerindeki Okul Öncesi Eğitim Kurumları: “Şikâyetim Var!” - Pre-School Education Institutions on E-Complaint Sites: “I Have a Complaint!”. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Ondokuz Mayıs University Journal of Faculty of Education, 41(1), June 2022: 93-140.

E-ŞİKÂYET SİTELERİNDEKİ OKUL ÖNCESİ EĞİTİM KURUMLARI: “ŞİKÂYETİM VARI!”

ÖZ:

Bu çalışmanın amacı Türkiye'deki okul öncesi eğitim kurumları hakkında yazılan e-şikâyetlerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, analitik araştırma modeli kullanılmış ve veri analizinde içerik analizinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında “Şikâyet Var” internet sitesinden “anaokulu”, “kreş”, “anasınıfı” ve “okul öncesi” anahtar kelimeleri ile ayrı ayrı şikâyetler taranmış ve her bir şikâyet kaydedilmiştir. Arama sonucunda araştırmanın amacına uygun olan toplam 377 şikâyet çalışma kapsamına alınmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından oluşturulmuş olan “Şikâyet Belirleme Doküman Analiz Formu” kullanılmıştır. Araştırma sonucunda e-şikâyetler toplam 7 tema altında toplanmıştır. Bunlar parasal nedenler, çocuğun zarar görmesi, öğretmenle ilgili nedenler, idari nedenler, kayıt süreci, işe alım süreci ve fiziksel imkânlardır. En çok karşılaşılan şikâyet parasal nedenlerden kaynaklıdır. Ayrıca şikâyetlerin çoğunlukla özel okul öncesi eğitim kurumları için yapıldığı ve daha çok kadınlar tarafından şikâyetlerin yazıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Okul öncesi eğitim, Şikâyet, Ebeveyn.



PRE-SCHOOL EDUCATION INSTITUTIONS ON E-COMPLAINT SITES: “I HAVE A COMPLAINT!”

ABSTRACT:

This study aims to examine the e-complaints about pre-school education institutions in Turkey. For this purpose, an analytical research model was used, and content analysis was used in data analysis. Within the scope of the research, complaints were scanned separately with the keyword's "kindergarten", "nursery", "kindergarten" and "preschool" on the "Şikayet Var" website, and each complaint was recorded. As a result of the search, a total of 377 complaints that were suitable for the research were included in the study. The "Complaint Determination Document Analysis Form" developed by the researcher was used as a data collection tool. As a result of the research, e-complaints were gathered under 7 themes in total. These are financial reasons, child harm, teacher-related reasons, administrative reasons, enrolment process, physical conditions, and recruitment process. The most common complaint type is financial reasons. In addition, it was determined that the complaints were mostly made for private pre-school education institutions and mostly women wrote the complaints.

Keywords: Complaint, Parent, Preschool education, Quality.

GİRİŞ

Çocukların, ebeveynlerin, eğitimcilerin ve eğitimin diğer iç ve dış paydaşlarının en önemli beklentilerinden birisi nitelikli bir okul öncesi eğitim kurumudur (Penn, 2011). Bu aşamada ilk aklımıza gelen soru şudur: "Nitelikli bir okul öncesi eğitim kurumu nasıl olmalıdır?". Bu sorunun cevabını 30-40 yıl öncesinde arasaydık, okul öncesi eğitim kurumları için geliştirilmiş olan kalite değerlendirme ölçeklerine veya standartlaştırılmış testlere uygun olmalıdır cevabını alırdık (Harms ve Clifford, 1980; Hunkin, 2019; Phillips ve Howes, 1987; Sollars, 2020). Fakat günümüzde sadece niceliksel ölçütleri karşılamak yeterli değildir. Çünkü öğrenen bireylerin ihtiyaçları, gelişen teknoloji ve ebeveyn beklentileri gibi sayabileceğimiz birçok faktör eğitimin niteliğini daha da ön plana çıkarmıştır. Bu nedenle niteliksel olarak kaliteye de erişilmesi önem arz etmektedir (Taguma, Litjens ve Makowiecki, 2013). Ayrıca alanyazın incelendiğinde, okul öncesi eğitim kurumlarının kalitesinin belirlenmesinde tek bir öge değil, birden fazla öge etkin rol oynamaktadır. Bir eğitim kurumunun kalitesinden söz ederken çocuk, ebeveyn, öğretmen, program, sınıf ve sosyal çevre gibi hem iç hem de dış ögelerin unutulmaması gerekmektedir (Güçhan Özgül, 2011; Ulubeli, 2019). Ayrıca okul öncesi eğitim kurumları, nitelikli bir kurum olabilmek için yapısal unsurlara ve pedagojik süreçlere de odaklanmalıdır (Howes, 1996; Love, 1997; OECD, 2006; Sheridan, Williams ve Sandberg, 2012).

Vygotsky'e (1978) göre kaliteli bir okul öncesi eğitim kurumu için anahtar kavram "destekleyici eğitim"dır. Ayrıca Vygotsky, bir kurumun eğitim programının o kurumun kalitesini yansıttığını belirtir. Bu nedenle programda olması gereken beş önemli hususa değinir (Bodrova ve Leong, 2005). Bunlar:

- Programda çocukların yaş ve gelişim özellikleri açısından uygun aktivitelere yer verilmesi gerekmektedir. Özellikle program, çocukların öz düzenleme davranışlarını ve diğer akranları ve yetişkinleri ile olumlu etkileşim kurabileceği becerileri içermelidir.
- Dramatik oyunlar, eğitim programının içeriğinde muhakkak olmalı ve eğitim sürecinin ana faaliyeti şeklinde düzenlenmelidir.
- Programın önemli faktörlerinden birisi de öğretmen-çocuk etkileşimidir. Çocukların gelişiminin desteklenebilmesi için çocuklarla istekli ve teşvik edici bir etkileşim kurulmalıdır. Ayrıca etkileşim kurulurken her bir çocuğun bireysel özellikleri (merak, yaratıcılık ve ilgi vb.) göz önüne alınmalıdır.
- Programın her bir gelişim alanı için standartların belirlenmesi ve bu standartların uygulanması gerekmektedir.
- Son özellik olarak kaliteli bir okul öncesi eğitim programı çocukların keşfedilmemiş altta yatan yeteneklerini ortaya çıkaracak ve bir sonraki eğitim kademesine hazırlayacak özellikte olmalıdır.

Vygotsky haricinde birçok bilim insanı, okul öncesi eğitim kurumlarındaki kalite üzerine çalışmalar gerçekleştirmiştir. Taylor (2000) kaliteyi yalnızca teorik açıdan incelemenin mümkün olmadığını belirtmiştir. Kalitenin farklı bağlamlar açısından da uygun olması gerektiğini savunmuştur. Edwards ve Flear (2003), kaliteli ve nitelikli bir okul öncesi eğitim kurumunun öncelikle çocuklara entelektüel ilerlemeyi sağlayacak özellikte bir programla mümkün olabileceğini öne sürmüştür. Edwards ve Flear'e (2003) göre kaliteli okul öncesi eğitim kurumlarında bilginin çocuklar tarafından inşa edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle kaliteli okul öncesi eğitim kurumlarında çocuklara bilgiyi nasıl oluşturacağına ve nasıl kullanacağına dair becerilerin kazandırılması gerektiğini savunmaktadırlar. Pianta, Downer ve Hamre (2016) ise, okul öncesi eğitimde kaliteyi dört yönlü olarak ele almıştır. Bunlar sınıfın yapısal unsurları, sınıf ortamının özellikleri, öğretmen-çocuk etkileşimi ve kalite derecelendirme ve iyileştirme sistemleridir. Sınıfın yapısal unsurları kapsamında okul gününün ne kadar sürdüğü, öğretmenin öğrenim durumu ve öğretmen-öğrenci oranları yer almaktadır. Sınıf ortamının özelliklerinde ise sınıfın büyüklüğü, hijyeni, öğrenme ve oyun materyallerinin varlığı ve günlük eğitim öğretim programının ortamda nasıl uygulandığı yer almaktadır. Öğretmen-çocuk etkileşimine ise etkinlik esnasında öğretmenlerin sergiledikleri davranışlar, öğretmenin kullandığı dil, duygusal yakınlığı ve üslubu girmektedir. Kalite değerlendirme ve iyileştirme sürecine, çocukların değişen gereksinim ve ilgileri, öğretmenlere sunulan hizmetçi eğitimler ve okul liderliğinin artırılması amacıyla yapılan çalışmalar girmektedir.

Bir okul öncesi eğitim kurumunun nitelikli olup olmadığını belirlemek için yukarıda bahsedilen unsurların yanı sıra eğitim kurumunun iç ve dış paydaşları ile görüşmeler yapılması gerekmektedir. İç ve dış paydaşlardan alınan beklenti, görüş ve öneriler okul öncesi eğitim kurumunun niteliğinin artırılması için önemlidir. Ebeveynlerin ve çocukların ilk tanıştığı eğitim kurumlarının okul öncesi eğitim kurumları olduğu düşünüldüğünde, bu ebeveynlerden alınacak olan beklenti, görüş ve öneriler okul öncesi eğitim kurumunun kalitesini arttırmak için elzemdir. Toran ve Şahin (2020) tarafından çocukları okul öncesi eğitim kurumlarına devam eden ebeveynlerin beklentilerini belirlemek amacıyla yapılan çalışma sonucunda, ebeveynlerin kurumlardan çocuklarının gelişimini destekleyen bir eğitim programının uygulanmasını beklemekte olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmada ebeveynlerin önemsendiği bir diğer husus ise nitelikli öğretmenlerdir. Saçkes (2013) erken çocukluk eğitiminden beklentilerinin anne-baba ve öğretmen perspektifinden araştırdığı çalışmasında, anne, baba ve öğretmenlerinin beklentilerinin benzer özellikler gösterdiği saptanmıştır. Anne ve babalar öncelikle çocuklarının öz bakım becerilerinin ve dil becerilerinin desteklenmesini talep etmektedir. Niikko ve Havu-Nuutinen'in (2009) yaptığı çalışmada okul öncesi eğitim kurumlarının kalite faktörlerini ebeveynler, öğretmenler ve çocuklar açısından değerlendirmiştir. Değerlendirme sonucunda, okul öncesi eğitim kurumlarının iş birliği alanında iyileştirmelere ihtiyacı olduğu ve modern toplumun beklentilerinin eğitim kurumuna

yansıtılması gerektiği saptanmıştır. Ceylan'ın (2019) ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumlarından beklentilerini belirlemek üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında, ebeveynlerin büyük bir kısmı okul öncesi eğitim kurumlarından sıcak ve ilgili öğretmen-çocuk etkileşimi beklemekte olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca ebeveynler sosyal faaliyetlerinin çeşitliliğini, bireysel eğitimlerin yapılmasını ve daha fazla oyun ve harekete dair etkinliklerin programda yer verilmesini okul öncesi eğitim kurumlarından beklemektedir. Yukarıda değinilen araştırma sonuçlarından yola çıkıldığında, ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumlarından farklı birçok beklentilerinin olduğu söylenebilir. Eğer okulun bir paydaşı olan ebeveynler beklentilerinin karşılanamaması durumunda, okul ile ebeveyn arasında problemler oluşabilmektedir. Eğer bu problemler önceden saptanırsa ve ebeveyn-okul arasında ortak çözüm yolu bulunursa ise problem ortadan kalkar. Fakat bazen bu problemler belirli sebeplerden ötürü çözülememekte ve daha da büyümektedir. Hatta bu problemlerin elektronik platformlardaki forum veya şikâyet sitelerine kadar yansıdığı görülmektedir.

Okul öncesi eğitim kurumlarından beklentileri belirlemek amacıyla yapılan ulusal çalışmalar incelendiğinde, çalışmaların çoğunun ebeveynlerle yapıldığı ve ölçme aracı olarak genellikle görüşme formları, anketler ve ölçekler kullanıldığı saptanmıştır (Argon ve Akkaya, 2008; Ceylan, 2019; Erşan, 2019; Şimşek ve İvrendi, 2014). Bu çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en önemli özelliklerinden birisi de verilerin e-şikâyet web sitelerinden toplanmasıdır. Verilerin toplanmasında e-şikâyet web sitelerinin seçilmesinin en önemli nedeni çoğu bireyin internete daha kolay ulaşım sağlaması ve online teknolojilerin kullanımının artmasıdır. Bu nedenle bireyler birçok problemi elektronik platformlara anında yazabilmektedir. Ayrıca günümüzde bireylerin hak arama yolu olarak daha fazla interneti kullandığı görülmektedir. Medinê (2017) göre bireyler eskiden internet üzerinde daha çok dinleyici, okuyucu ya da izleyici rolündeyken günümüzde daha çok yeni medya araçlarıyla yayıncı rolüne dönüşmüştür. Bu noktada internet kullanıcıları interneti sadece izleyen rolünden çıkıp interneti hak arama yollarından birisi olarak gördükleri söylenebilir. Demirören Haber Ajansının (DHA) Haziran 2021'de yaptığı bir habere göre sosyal medya platformlarına yapılan şikâyetlerin %262 oranında artış gösterdiği tespit edilmiştir. Çalışmayı önemli kılan nedenlerden birisi de e-şikâyet web sitelerinden çıkan sonuçların ebeveyn görüşleri ile yapılan çalışmalardan ortaya çıkan sonuçlarla birleştirilip daha net çözüm yollarının oluşturulmasına destek vermektir. Çalışmayı önemli kılan bir diğer nokta da daha önce benzer çalışmalara rastlanmamasıdır. Ulusal düzeyde sadece Güler (2020) tarafından yapılan çalışmaya rastlanmaktadır. Fakat bu çalışmada sadece pandemi sürecinde yapılan e-şikâyetler incelenmiş ve sadece özel okullar çalışmaya dahil edilmiştir. Bu çalışmamızda ise e-şikâyet zaman aralığı daha uzun tutulmuş (Şubat 2013-Kasım 2020) ve hem kamu hem de özel eğitim kurumlarına dair yapılan e-şikâyetler çalışmaya dahil edilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, “Şikâyet Var” internet sitesi üzerinde yayımlanmış olan okul öncesi eğitim kurum ve sınıfları için yapılmış şikâyetlerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda şu araştırma sorularına cevaplar aranmıştır:

- Şikâyete neden olan sebebin oluşma süreci (uzun/kısa süreçli) ne kadardır?
- Şikâyet nedenleri nelerdir?

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu çalışmada, analitik araştırma yöntemi kullanılmıştır. Mcmillan’a (2004) göre analitik araştırma yönteminde, dokümanlar, belgeler veya kayıtlar tek tek incelenerek analiz edilmektedir. Bu nedenle doğrudan etkileşim gerektirmemektedir. Burkett’e (1990) göre ise analitik araştırma yönteminde incelenecek olan dokümanlar ayrıntılı olarak tanımlanır ve araştırılır. Ardından dokümanlar sentezlenir. Bu çalışmada da “Şikâyet Var” adlı internet sitesindeki şikâyetler ayrıntılı olarak inceleneceği için analitik araştırma yöntemi tercih edilmiştir.

Çalışma Verileri

Araştırmanın verileri, www.sikayetvar.com adresi üzerinden toplanmıştır. Özellikle bu internet sitesinin seçilmesindeki en büyük unsur Türkiye’de en çok kullanıcı sayısına sahip olmasıdır (Er, 2008: 117). Şikâyet sitesinin arama bölümüne araştırmacı tarafından belirlenmiş anahtar kelimeler yazılarak arama yapılmıştır. Bu kelimeler: “okul öncesi”, “anaokulu”, “anasınıfı” ve “kreş” kelimeleridir. Arama sonuçları doğrultusunda ortaya çıkan her bir şikâyet dikkatlice incelenmiş ve okul öncesi eğitim kurumları için yapılmış şikâyetler araştırma kapsamına alınmıştır. İlk olarak 392 tane şikâyete ulaşılmıştır. Aynı kullanıcının paylaştığı ve aynı metni içeren şikâyetler, kısa süreli eğitimler veren atölyeler veya kurs merkezleri için yapılan şikâyetler araştırma kapsamına alınmamıştır. Bu kapsamda toplam 377 şikâyet metni çalışma kapsamına dahil edilmiştir. Şikâyet metinleri ayrı bir word dosyasına kaydedilmiştir. İncelenen en eski şikâyet tarihi 13 Şubat 2013; en yakın şikâyet tarihi ise 6 Kasım 2020’dir. Ayrıca çalışmada şikâyeti yapan kişinin cinsiyeti ve şikâyeti yapılan okulun türü ile ilgili bilgiler kaydedilmiş ve frekans tablosu aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1. Şikâyeti Bildiren Bireylerin Cinsiyeti ve Şikâyet Edilen Okul Türü Dağılımı

Cinsiyet	n	%
Kadın	255	67,64
Erkek	114	30,24
Cinsiyet Belirtmemiş	8	2,12
Kurum Türü	n	%
Özel/Vakıf Kurum	321	85,15
Devlet/Kamu	23	6,10
Belediyeye Bağlı Kurum	33	8,75
Toplam	377	100,00

Tablo 1'e göre şikâyetlerin %67,64'ünün kadınlar, %30,24'ünün ise erkekler tarafından yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Şikâyeti yapan kişilerin unisex bir kullanıcı isme sahip olmasından veya kullanıcı fotoğrafının olmamasından dolayı bu şikâyetleri yapan bireylerin cinsiyetleri belirlenememiştir. Bu nedenle bu koşuldaki veriler "cinsiyeti belirtilmemiş" kategorisinde değerlendirilmiştir. Bu kişilerin oranı ise %2,12'dir. Özetlemek gerekirse, okul öncesi eğitim kurumları için şikâyetleri bildiren bireylerin çoğunluğunun kadın üyelerden oluştuğunu söylemek mümkündür.

Tablo 1 incelendiğinde, yapılan tüm şikâyetlerin %85,15'inin özel/vakıf okul öncesi eğitim kurumlarına, %8,75'inin belediye anaokullarına ve %6,10'unun ise devlet/kamu okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik olduğu saptanmıştır. Bir diğer ifade ile şikâyetlerin büyük bir kısmının özel veya vakıf anaokullarına ait olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada, araştırmacı tarafından geliştirilmiş "Şikâyet Belirleme Doküman Analiz Formu" kullanılmıştır. Bu form, araştırmacı tarafından alanyazın taraması yapıldıktan sonra oluşturulmuştur. Ardından 1'i çocuk gelişimi ve eğitimi alanında doktora öğrenimini tamamlamış, 2'si ise okul öncesi eğitiminde doktora öğrenimini tamamlamış toplam 3 uzmandan görüş alınmıştır. Uzman görüşleri doğrultusunda forma son hali verilmiştir. Şikâyet Belirleme Doküman Analiz Formu toplam 5 maddeyi içermektedir. Bunlar:

- a. Şikâyetin yayımlanma tarihi
- b. Şikâyeti yapan kişinin cinsiyeti
- c. Şikâyet edilen kurumun türü
- d. Şikâyetin oluşumundaki süreç
- e. Şikâyetin nedeni

Şikâyet Belirleme Doküman Analiz Formu'nda ilk ele alınan basamak "şikâyetin yayımlanma tarihi"dir. Bu tarih için şikâyet sitesi üzerinde belirtilen tarih esas alınmıştır. "Şikâyeti yapan kişinin cinsiyeti" kısmında şikâyeti yapan kişi cinsiyet seçimi yapmış ise görülen cinsiyet seçeneği esas alınmıştır. Kullanıcı adı ve fotoğrafı verilmemiş ve cinsiyeti belirtilmemiş olan katılımcılar ise çalışmada cinsiyet belirtmemiş olarak sınıflandırılmıştır. "Şikâyet edilen kurumun türü"nde ise her bir şikâyete konu olan kurum ismi ilgili İl Milli Eğitim Müdürlüğü internet sitesinden kontrol edilmiş ve bu şekilde işaretleme yapılmıştır. "Şikâyetin oluşma süreci" kısmında eğer şikâyet 24 saatlik bir süreç içerisinde gerçekleşmiş ve şikâyete sebep olmuş ise "kısa süreli", şikâyet 24 saati aşkın bir zaman dilimine yayılmış ve devam etmiş ise "uzun süreli" şikâyet olarak işaretlenmiştir. Örneğin ebeveynin

kurum hakkında bilgi almak istemelerine rağmen okula gidip okula alınmamış olması anlık bir durum ve 24 saat sürmeyen bir süreç içerisinde gerçekleştiği için “kısa süreli” şikâyet, ebeveynin çocuğuna öğretmenleri tarafından sürekli olarak kötü davranışlar uygulandığının belirtildiği durum ise anlık bir durum olmadığı ve süregelen bir özelliğe sahip olduğu için “uzun süreli” şikâyet olarak değerlendirilmiştir. “Şikâyetin nedeni” seçeneğinde ise şikâyet metni detaylı olarak okunmuş ve metindeki şikâyete neden olan sebepler tek tek belirlenmiştir.

Veri Toplama Süreci

Araştırmada öncelikle ilgili literatür incelenmiştir. Ulusal ve uluslararası çalışmalar kaydedilmiştir. Daha sonra Türkiye’de hizmet veren e-şikâyet siteleri listelenmiştir. Şikâyet siteleri, kullanıcı sayısı, şikâyet sayısı ve hizmet yılı kriterleri doğrultusunda değerlendirme yapılmış ve “Şikâyet Var” (www.sikayetvar.com) e-şikâyet sitesi araştırma için seçilmiştir. “Şikâyet Var” şirketi kurumsal bir şirket olup, 2001 yılında kurulmuştur. Dünyanın ilk ve en büyük şikâyet platform sitesidir. “Şikâyet Var” sitesinin toplam 5,5 milyon bireysel üyeliği bulunmaktadır. Ayrıca bu sitenin aylık sayfa görüntülenme sayısının 80 milyon olduğu belirtilmiştir (www.sikayetvar.com, 2020). Bu özellikler doğrultusunda araştırma için “Şikâyet Var” e-şikâyet sitesi seçilmiştir. Okul öncesi eğitim kurumları için yazılan şikâyetlerin belirlenmesi için şikâyet sitesinin arama motoruna “okul öncesi”, “anasınıfı”, “ana okulu” ve “kreş” kelimeleri teker teker yazılmış ve çıkan şikâyetler kaydedilmiştir. Aramalarda aynı şikâyet metinlerinden birden fazla şikâyete rastlanmıştır. Aynı çıkan şikâyet metinleri araştırmaya bir kez dahil edilmiştir. Veri toplama 10 Kasım 2020 tarihinde yapılmıştır. E-şikâyet sitesinde 10 Kasım 2020 tarihinden sonra yayımlanan şikâyetler araştırmaya dahil edilmemiştir. Arama sonucunda okul öncesi dönem çocuklarına eğitim veren kurslar veya atölyeler de tespit edilmiştir. Kısa süreli eğitimler veren bu kurslar veya atölyeler ile ilgili yapılan şikâyetler araştırma kapsamından çıkartılmıştır. Tüm elemeler sonucunda toplam 377 şikâyet metni, word sayfasına kopyalanmıştır. Toplam 144 sayfalık bir word dosyası oluşturulmuştur. “Şikâyet Belirleme Doküman Analiz Formu” oluşturulduktan sonra iki araştırmacı şikâyetleri birbirinden bağımsız olarak okumuş ve kodlamaları yapmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmada içerik analizinden yararlanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek (2016) göre içerik analizinde incelenen verilerden temalar ve kategoriler oluşturulur. Oluşturulan tema ve kategoriler sayısallaştırılabilir ve yüzde olarak verilebilir. Bu çalışmada da şikâyetlerinin içerikleri okunmuş ve temalar ve kategoriler oluşturulmuştur.

Yıldırım ve Şimşek (2016) göre aktarılabirlik basamağında amaçlı örnekleme kullanılabilir. Bu çalışmada da Türkiye’de en çok kullanılan şikâyet sitesinden veriler toplanmıştır. Çalışmanın dış geçerliliği için elde edilen bulguların altına

ikincil kaynaklardan (şikâyet sitelerinde yazılan şikâyetler) alınan verilerden direk alıntılara yer verilmiştir (Yıldırım ve Şahin, 2011). Güvenirlik için başvurulan yöntem ise Miles ve Huberman'ın (2015) da belirttiği üzere araştırmacılar arası görüş benzerliğinin sağlanmasıdır. Araştırmanın veri analizinde bir çocuk gelişimi ve eğitimi alanında uzman öğretim elemanından destek alınmıştır. Araştırmacı kendisi için çıkartmış olduğu veri çıktısının aynısını diğer araştırmacıya da vermiştir. Araştırmacılar birbirinden bağımsız olarak analizler yapmışlardır. Ardından görüş birliği hesaplanmış ve görüş birliği %93 olarak bulunmuştur. Miles ve Huberman'a (2015) göre puanlayıcılar arası güvenirlilik yüzdesinin %70'in üzerinde olmasını önermektedir. Bu doğrultuda yapılan çalışmanın güvenirlilik oranının yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

BULGULAR

Şikâyete Neden Olan Sebebin Oluşma Süreci

Araştırmanın ilk alt amacı şikâyete neden olan sebeplerin oluşma sürecinin incelenmesidir. Bu aşamada her bir şikâyet okunduktan sonra şikâyetin kısa süreli bir durumdan mı yoksa uzun süreli bir durumdan mı kaynaklı olduğu incelenmiştir. İlgili bulgu Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Şikâyete Neden Olan Sebebin Oluşma Süreci Dağılımı

Süreç	n	%
Kısa süreli	70	18,57
Uzun süreli	307	81,43
Toplam	377	100,00

Tablo 2 incelendiğinde, şikâyetlerin %81,43'ünün uzun süreçte, %18,57'sinin ise kısa süreçte oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır. Uzun ve kısa süreçte oluşan şikâyet temalarına giren ham verilerden örnekler aşağıda sunulmuştur.

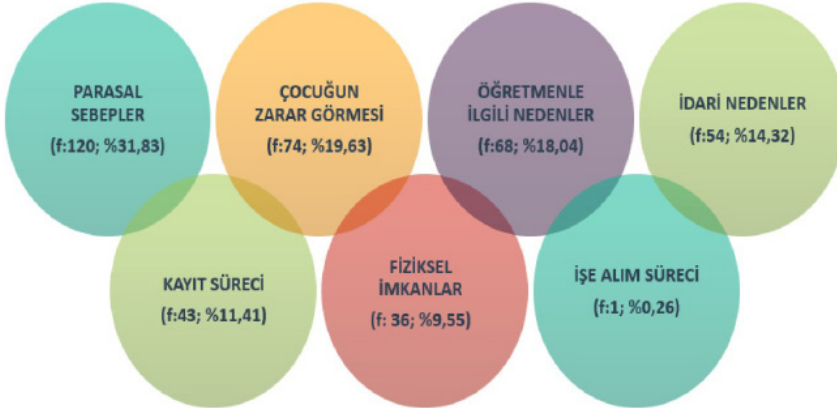
Şikâyet 158. "... isimli Kreş ve Anaokulları'na 09.09.2020 tarihi saat 17:45 sıralarında eşim ve 2 yaşındaki çocuğumla bilgi almak amaçlı gittik. Kurumun girişine yöneleceğimiz sırada iç kapıdaki görevli kadın salgın yüzünden içeri almıyoruz diyerek dış kapıyı işaret etti kaba bir dille. Ancak ardından bilgi almak için iletişim kurmaya çalıştığımız kadın arkadaş bizi resmen kovmaktan beteri etti. Konuşmaya çalışırken lafları ağzımıza tıkayarak "kayıt almıyoruz", "size e-mail atarız" gibi dinlemeden nezaketsiz cevaplar verdi. Kayıt almıyor olabilirsiniz, gelecek sene için bilgi istiyor olabiliriz, insanca bir dille izah edebilirdi. Başka sorular da soruyor olabilirdik. Gerginliği yüzünden bu derece belli olan bir kadına çocuk emanet etmek zaten hiç istemem." (Kısa Süreli Şikâyet Oluşumu)

Şikâyet 83. "... okulunda görev alan öğretmen, özel durumu olan çocuğumu sınıftaki diğer öğrencilerden dışladı. Velilerden şikâyet aldığımı ifade ederek çözüm odaklı yaklaşmak yerine, başından savar bir şekilde oğlumun Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları hastanesine götürmemi söyledi. Sorgulama hakkına sahip olmadığını düşünüyorum. Gereğinin yapılmasını rica ederim." (Uzun Süreli Şikâyet Oluşumu)

Şikâyet Nedenleri Nelerdir?

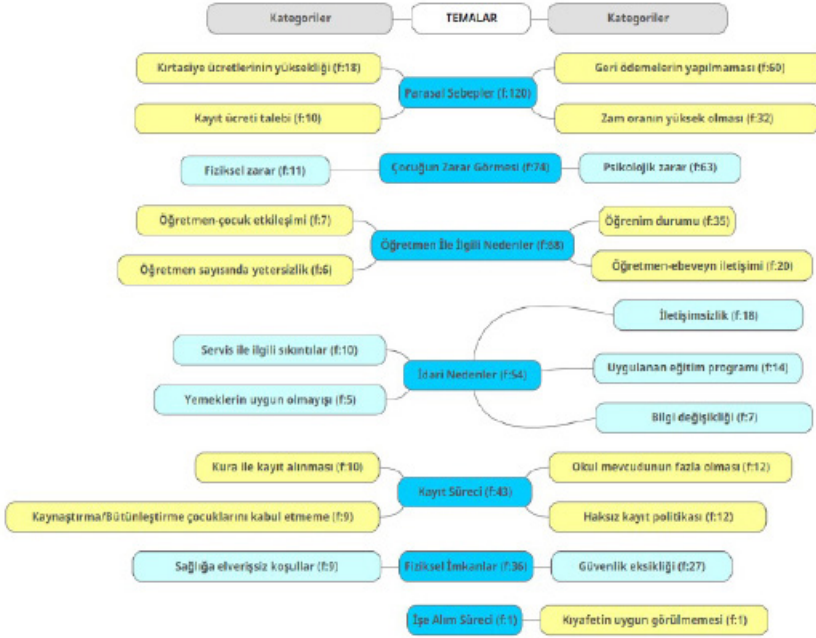
Araştırmada toplanan 377 şikâyet incelenmiş olup, toplam 7 tema oluşturulmuştur. Bu temalar Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1. Şikâyet Nedenlerinden Oluşan Temalar



Şekil 1'de görüldüğü gibi şikâyetlerin incelenmesi sonucunda toplam 7 tema oluşturulmuştur. Bu temalar, parasal nedenler, çocuğun zarar görmesi, öğretmenle ilgili nedenler, idari nedenler, kayıt süreci, fiziksel imkânlar ve işe alım süreci sıralanmaktadır. Bu temaların içerisinde en yoğun temanın "Parasal Nedenler" teması olduğu tespit edilmiştir. Temaların altında oluşan kategoriler ise Şekil 2'de verilmiştir.

Şekil 2. Çalışmada Ortaya Çıkan Tema ve Kategoriler



Şekil 2 incelendiğinde, ilk ortaya çıkan temanın "parasal nedenler" teması olduğu sonucuna ulaşılmıştır. "Parasal Nedenler" teması altında toplam 4 kategori oluşmuştur. Bu kategoriler; "geri ödemelerin yapılmaması", "zam oranının yüksek olması", "kırtasiye ücretlerinin yüksekliği" ve "kayıt ücreti talebi"dir. İlk kategori olan geri ödemelerin yapılmaması özellikle pandemi döneminde oldukça sık bir şekilde şikâyet sitelerine yazılmıştır. Pandemi sürecinde okulların kapatılması ve bu süreci izleyen online eğitim sisteminden memnun olmayan ebeveynler, çocukların okul kayıtlarını sildirmek veya dondurmak ve bundan dolayı da ödedikleri ücretlerin tarafına iade edilmesini istemişlerdir. Kategori ile ilgili örnek bir şikâyet metni aşağıda verilmiştir.

Şikâyet 12. "31.01.2020'de okullarına erken kayıttan okul öncesi grubuna çocuğumun kaydını yaptırıp ödemeyi kredi kartından peşin yapmıştım. Mevcut Corona virüs hastalığından dolayı çocuğumuzu okula göndermekten vazgeçip, 06.07.2020 tarihinde okuldan kaydını sildirdik. Kayıt ücretinin erken cayma bedeli %10'luk kısmını keserek geri kalan ücretin iade edileceğini kabul ettik. Kayıt iptal günü yaklaşık bir hafta sonra ücretin geri iade edileceği söylenmesine rağmen bugün (06.08.2020) bir aylık zaman dilimi geçmesine rağmen herhangi bir ücret iadesi yapılmadı.

Bu durum ile ilgili ... ile görüşüyorum, sonuç alamıyorum.” (Geri Ödemelerin Yapılmaması Kategorisi)

Yapılan içerik analizi sonucunda ortaya çıkan bir diğer kategori de "zam oranının yüksek olması" dir. Bu kategoride ebeveynler okul öncesi eğitim kurum eğitim ücretlerin bir önceki seneye göre çok fazla oranda arttığını belirtmektedirler. Bu kategoriyi oluşturan örnek bazı veriler aşağıda verilmiştir.

Şikâyet 232. “... Kreş ve Gündüz Bakım Evine sene başında çocuğumu kaydettim. Sene başında bir fiyatta anlaştık, fakat dönem ortasında asgari ücrete yapılan zammı bahane ederek yaptığımız anlaşmayı bozarak kafalarına göre zam yapmak istediler. Daha verdiği sözde bile duramayan bir kuruma çocuğumu emanet etmek istemediğim için çocuğumu kreşten aldım.” (Zam Oranının Yüksek Olması Kategorisi)

Şikâyet 349. “... Öğrenci Kayıt Sözleşmesi'nde okul aylık ücretlerinin dönem içerisinde artabileceğini içeren bir madde veya ibare bulunmamaktadır. Aylık kreş ücretine uygulanan %50'lik zam oranı; enflasyonun %10'luk artışı, memur ve işçiye %7'lik maaş zammı göz önünde bulundurulacak olursa bu yüksek artış adaletsizcektir. %50 yükseltme kabul edilebilir, öngörülebilir değildir ayrıca ekonomik gerçeklik ve ödeme gücüne göre tahsil edilebilirliği günümüz koşullarıyla çelişmektedir.” (Zam Oranının Yüksek Olması Kategorisi)

Şikâyet 179. “... Belediyesi kreşlerine %90'lık olan zammı kabul etmiyoruz. Maşlarımızı neden o kadar zam yapılmıyor peki? Bu düzenlemeyi lütfen yapınız. Çalışan annelere teşvik amaçlı olan kreş çalışan anneler için çalışmasını diye artık. Belediye kreşinden çıkıp özel kreş statüsüne gelmiştir bu fiyat ile.” (Zam Oranının Yüksek Olması Kategorisi)

"Parasal Nedenler" teması kapsamında oluşan bir diğer kategori de çocukların eğitim öğretim süreci içerisinde kullandıkları kırtasiye ürünlerini karşılamak için talep edilen ücretlerin yüksekliğidir. Bu kategoriye "kırtasiye ücretlerinin yüksekliği" adı verilmiştir. Bu kategoriye giren bir veri örneği şu şekildedir:

Şikâyet 54.” ... Yaz başından kaydolduk, bu yıl böyle oldu biraz gecikti fiyat belirleme filan ayağıyla bekletiler oryantasyon gününü bile geçirdik. Oryantasyon gününün sonunda 2077 TL kırtasiye ücreti dediler. Ki kayıt esnasında geçen yıl 1500 TL olduğunu bu yıl 1700 civarında olacağını bekliyoruz demişlerdi. Evet net bir bilgi vermediler bunu iddia etmem mümkün değil fakat 500 lira artış müthiş bir artış ve oryantasyonu bile tamamlatıp açıklanması çok manidar. Zaten kaydolduğumuz süre de geçti artık ne geçirirsek kardır mantığı çok kötü.” (Kırtasiye Ücretlerinin Yüksekliği Kategorisi)

Parasal nedenler teması altında oluşan en son kategori kayıt ücreti talebidir. Bu kategori devlet/kamu okul öncesi eğitim kurumlarına çocuklarını kaydettirmek isteyen ebeveynlerin şikâyetleri tarafından oluşmuştur. Ebeveynlere göre kayıt

yaptırmak istedikleri okullardan okul idaresi tarafından kayıt ücreti adı altında bir ödeme yapılması istenmektedir. Bu kategoriye giren bir şikâyet ham metni aşağıda sunulmuştur.

Şikâyet 111. "Kızımı ... ilçesi ... okulu ana sınıfına kayıt yaptırmaya gittim. bankasına 750 TL para yatırmamı aksi takdirde kayıt yapamayacaklarını söylediler. Bununla ilgili valiliğin almış olduğu ana sınıfı ücret komisyon kararından haberim var. Netten okumuştum ... ilçesindeki ana sınıfları için 100 TL aylık aile zorlanmadan alınacağı yazıyor. Ama okul bizden tamamını kayıt öncesi yatırmamızı istiyor. Yoksa kayıt yapamazmış. Ama Suriyeliler kayıt ücreti ödemiyormuş. Benim ülkem de asıl ben T.C. vatandaşıyken bana sağlanmayan imkânlar neden Suriyelilere sağlanıyor?"(Kayıt Ücreti Talebi Kategorisi)

Araştırmada oluşturulan ikinci tema, çocuğun zarar görmesi temasıdır. Bu temaya, eğitim kurumuna devam eden çocuklardan veya kurumda çalışan öğretmenlerinden, idarecilerinden veya diğer çalışan personellerden çocuğa uygulandığı iddia edilen şiddet, hakaret veya kötü davranışları içeren şikâyetler dahil edilmiştir. Bu tema iki kategoriden oluşmaktadır. Bunlar fiziksel zarar ve psikolojik zarardır. Fiziksel zarar kategorisine diğer çocuklar veya okul personeli tarafından çocuğa kasıtlı olarak yapıldığı öne sürülen fiziksel şiddet içeren şikâyetler dahil edilirken, psikolojik zarar kategorisine ise fiziksel temas olmadan yapılan kötü muameleler dahil edilmiştir. Hem fiziksel hem de psikolojik zarar kategorilerine giren ham verilerden örnekler aşağıda sunulmuştur.

Şikâyet 188. "Güvenle verdiğimiz oğlumuzun okulundan arandık ve kreşe gelmeniz gerek denildi. Kreşe gittiğimizde daha 1.5 yaşındaki oğlumuz yüzü dağılmış mosmor ve tırnaklar izleri ile doluydu. Bunu sorduğumuzda kendisinden 2 yaş büyük başka bir çocuk tarafından dövüldüğünü belirttiler. Peki hiç müdahale etmediniz mi? dedim. Müdahale ettik dediler ama inanmadık. Güvenlik kameralarını izlediğimiz de tabi sadece 10 dakikasını izleyebildik devamında yüreğimiz dayanmadı."(Fiziksel Zarar Kategorisi)

Şikâyet 297. "...Yaklaşık 4- 5 aydır oğlumu ... isimli yere gönderiyordum. Dün okul çıkışı oğlum ... isimli bayan bakıcının kendisine tokat attığını kızdığını söyledi. Akabinde yetkilisiyle görüştüğümde bayanı savunur tarzda konuştu bana yok yapmaz yok etmez tavrında. Biz canımızdan daha değerlileri evlatlarımızı emanet ediyoruz onlara ama yapılanı bak, bu işi yapıyorsanız vicdan olacak sabır olacak." (Fiziksel Zarar Kategorisi)

Şikâyet 15. "Ertesi gün tekrar gidip daha önce çocuğunuz aniden sinirlenip çılgın atıyor gibi iftiralarda bulunduğunu hatırlayıp özellikle öyle bir günden bahsettiğini hatırladım ve o tarihi açması konusunda ısrar ettim. Çocuğuma sözde yemek yedirme adı altında boğazına kadar kaşık sokulduğunu zorlayınca kustuğunu kusunca yerleri silmek için kucağından fırlatır gibi yeri atıldığını gördüm. Neler yaşadığımı düşünün yani." (Fiziksel Zarar Kategorisi)

Şikâyet 145. “Hangisinden başlasam bilemiyorum; çocuğumu yaz okuluna gönderdim ve psikolojisi bozuldu. İstenmeyen bir davranış sergilediğinde durdurmak için öğretmenleri eğer durmazsan gece yarasa olup kanını emeyeğim, canavar olup yanına geleceğim gibi söylemlerde bulundular. Çocuğum günlerce uyuyamadı, her gece çığlık atarak uyandı. Bu olayı kapatmak için çocuğumun hayal gücünün çok geniş olduğu söylendi.” (Psikolojik Zarar Kategorisi)

Şikâyet 301. “Öğretmen sıfatından asla nasibini almamış bir bayan ve yardımcıyla okul öncesi yılımızı rezil ettiler. Sözde İngilizce eğitimi vermesi için bulunan öğretmen kişisel olarak oğluma taktı yaramaz sıfatını yapıştırdı sınıftan çıkartılıp başka sınıflara yollandı, o da yetmedi okulun deposunda bekletildi.” (Psikolojik Zarar Kategorisi)

Araştırmada çıkan bir diğer tema ise öğretmen ile ilgili nedenler temasıdır. Bu temaya öğretmenin hem niteliksel hem de niceliksel eksikliklerinin olduğunu iddia eden şikâyetler dahil edilmiştir. Öğretmen ile ilgili nedenler temasının altında dört kategori oluşmuştur. Bunlar öğretmenin öğrenim durumu, öğretmen-ebeveyn iletişimi, öğretmen-çocuk etkileşimi ve okuldaki öğretmen sayısında yetersizlik kategorileridir. İlk kategori öğretmenlerin öğrenim durumları ile ilgilidir. Şikâyetlerin bazılarında ebeveynler, öğretmenlerin çocuklarına eğitim verecek öğrenim durumuna sahip olmadığını belirtmişlerdir. Bu kategoriye giren ham veri örnekleri aşağıda verilmiştir.

Şikâyet 36. “Çevrede bulunan başka okullara gittiğimde bu durumu onlarla da paylaştım. Beni karşılayan müdüre hanım aslında lise mezunuymuş. Öğretmenlik diploması olmayan eğitimle alakalı hiçbir bilgisi dahi bulunmayan bu kişiyi valiliğe, Milli Eğitim Müdürlüğüne ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne (CİMER) şikâyetimi yaptım, bu resmen haksız kazanç.” (Öğrenim Durumu Kategorisi)

Şikâyet 100. “Özel kreş ve gündüz bakım evlerinde lise ve ön lisans mezunu pedagojik formasyonu olmayanlar öğretmen olarak çalıştırılmasın.” (Öğrenim Durumu Kategorisi)

Öğretmen ile ilgili nedenler temasının bir diğer kategorisi ise öğretmen-ebeveyn iletişimidir. Bu kategoride öğretmenler ile ebeveynler arasında iletişimsel olarak yaşanan problemlere yer verilmiştir. Örnek ham veri aşağıda sunulmuştur.

Şikâyet 51. “Benim çocuklarım ikiz ve diğeri de diğer sınıfta eğitim görmektedir. Bir gün çocuklarımı alırken ansızın öğretmen karşıma çıktı ve konuşmak istediğini söyledi. Sizinle konuşacak bir şeyim yok deyince “Al o zaman çocuğunu benim sınıftan” diye, çocukların yanında bas bas bağırarak, kendini kaybetti ve bunu 3-4 kez yineledi. Bunu söylediğinize hem de çocukların önünde söylediğinize sizi pişman edeceğim dedim ve oradan ayrıldım. Yeniden bir şikâyette bulundum.” (Öğretmen-Ebeveyn İletişimi Kategorisi)

Bir diğer öğretmen ile ilgili nedenler temasının altındaki kategori ise öğretmen ile çocuk arasında yaşanan olumsuz etkileşimlere dayanan öğretmen-çocuk etkileşimi kategorisidir. Bu kategoriye ise çocuk ile öğretmeni arasında yaşanan olumsuz durumları içeren şikâyetler oluşturmaktadır. Bu kategoriye giren örnek ham veriler aşağıda verilmiştir.

Şikâyet 98. *"Sadece 1 örnek vereyim: çocuğuma sınıfta, ağlarsan annene götürmeyiz, susarsan götürürüz demişler. Bunu müdürlerine söylediğimde evet söylüyor, çünkü o ağlarsa diğerleri de ağlar dedi. Ancak sonrasında yanlış anlamışsınız, biz o şekilde söylemedik diye çevirdi."* (Öğretmen-Çocuk Etkileşimi Kategorisi)

Şikâyet 124. *"...Bu adı geçen şahıs çocuklar üzerinde agresif tavırlarla kurduğu sözde otoritesini gizlemek için elinden geleni yapmakta ve okul idaresi de bu konuda velilere koydukları kurullarla ona destek olmaktadır."* (Öğretmen-Çocuk Etkileşimi Kategorisi)

Son kategori ise okuldaki öğretmen sayısında yetersizlik kategorisidir. Okulda çocuklar için yeterli öğretmenin olmadığı veya hiç öğretmenin bulunmadığı üzerine gelen şikâyetler bu kategoriye oluşturmuştur. Bu kategori ile ilgili ham veri örnekleri aşağıda sunulmuştur.

Şikâyet 58. *"Kızımın kaydını Nisan ayında yaptırdım. Sonra Eylül ayı geldiğinde okul açılınca öğrendik ki ne okul müdürü kalmış ne de öğretmeni. İlk gün çocuğu teslim edecek kimse bulamadık. Saat 9'a kadar orada öğretmen bekledik. Bize kayıt esnasında 8'de bir öğretmen olacağı söylenmişti. Bu durumu ilettiğim de bana haberlerinin olmadığını söylediler. Çözüm için bakalım dediler. İkinci gün okulda bir sınıf yapacaklarını, televizyon koyacaklarını söylediler. Çocuklarımızı buraya bırakabilirsiniz, öğretmen gelinceye kadar başlarında çaycı duracak dediler. Ben de çaycıya çocuk bırakmam demem üzerine başka yapacak bir şey yok denildi."*(Öğretmen Sayısında Yetersizlik Kategorisi)

Şikâyetlerin incelenmesi sonucunda oluşturulan bir diğer tema ise idari nedenler temasıdır. Bu tema, ebeveynlerin eğitim kurumu bünyesinde idari ve yönetsel işlevlerinden doğan şikâyetlerinden oluşturulmuştur. Bu tema altında toplam beş kategori bulunmaktadır. Bunlar sırası ile iletişimsizlik, uygulanan eğitim programı, servis ile ilgili sıkıntılar, yemeklerin uygun olmayışı ve bilgi değişikliğidir. Her bir kategoriye giren birer örnek ham veri aşağıda belirtilmiştir.

Şikâyet 85. *"22 dakika boyunca 1. sırada olmama rağmen kimse telefonumu açmadı. Çalışan sayısı mı az yoksa dikkate mi alınmıyoruz."* (İletişimsizlik Kategorisi)

Şikâyet 161. *"4,5 yaşındaki kızımı kuruma yazdırdım. İlk ay gayet her şey güzel gidiyordu. İkinci ay müfredat birden ağırlaştı. Kreş dönemindeki çocuktan harfleri bilmesi ve kelimeleri oluşturması bekleniyordu. Bu konuyu mail atarak ilettim. En*

düşük seviyenin o olduğunu söyledi. Eğitimden konuyu basitleştirmesini istedik. Resimlerle şarkılarla öğretilmesi gerektiği taraftarıyım bu yaş için.” (Uygulanan Eğitim Programı Kategorisi)

Şikâyet 199. “...1 ayda 3. servis şoförü değişti ve velilere bilgisi bile verilmedi. Can taşıdıklarının bilincinde bir kurum değil maalesef.” (Servis İle İlgili Sıkıntılar Alt Teması)

Şikâyet 222. “... Yemekler desen verdikleri menüye uymuyorlar. 1 kutu sarella alıp 1 hafta ikinci kahvaltısı diye onu yediriyorlar.” (Yemeklerin Uygun Olmayışı Kategorisi)

Şikâyet 352. “... Koleji'nin kreşinde verilen sözler tutulmuyup, üstüne hakaret edilmiştir. Başta 1 hafta ücretsiz deneyebileceğimizi söyleyip, sonrasında bizden ücret talep edip sözlerini tutmadılar ve üstüne hakaret ettiler.” (Bilgi Değişikliği Kategorisi)

İçerik analizi sonucunda ortaya çıkan bir diğer tema kayıt süreci temasıdır. Ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumlarına çocuklarını kaydettirmek için başvurdukları zaman yaşamış olduğu olumsuz durumları içeren şikâyetler bu temayı oluşturmuştur. Bu tema toplam dört kategoriden oluşmaktadır. Kategoriler sırasıyla okul mevcudunun fazla olması, kura ile kayıt alınması, haksız kayıt politikası ve kaynaştırma/bütünleştirme çocuklarını kabul etmeme kategorileridir. Her bir kategoriye ait örnek ham veriler aşağıda sunulmuştur.

Şikâyet 13. “Merhabalar 2 orta okulda çocuğumuz okuyor. 2 çocuğumuzu daha okulunuzun okul öncesi sınıfı c gurubuna kayıt yaptırmak istiyoruz ama kayıt almıyor. Sınıf açmanızı rica ederim. ... okulunuzda tüm çocuklarımızın okumasını istiyoruz. Okulunuzun açıldığından bu tarafa çocuklarımıza verilen eğitimden çok memnunuz.” (Okul Mevcudunun Fazla Olması Kategorisi)

Şikâyet 17. “Kızımın bu yıl ana sınıfına başlaması gerekiyor. Okula başvurduk 200 kişinin başvurduğunu söylediler. Çekilişle alacaklarını söylediler. Cuma günü yapılan çekilişte kızımın ismi çıkmadı. Bize yakın tek okul bu okul. Özel kreşler çok pahalı, biz ne yapacağız. Kızımızın eğitim görme hakkı yok mu? Nasıl gelecek yıl okula başlayacak? Bize bir bilgi verin.” (Kura ile Kayıt Alınması Kategorisi)

Şikâyet 94. “... kreşine başvurduğum. Sözde çekiliş var dediler ve katıldık, çıkmadı. Zaten başta bize çok zor demişlerdi anlamamıştım. Neden ki? dedim kendi kendime sonra anladık ki torpilli çocuklar alınıyormuş. Bunun üzerine okula gittim görüşmeye. Neden olmadı? Boş kontenjan var mı? dedim yok çok zor torpille oluyor dediler ve bunu diyen bir eğitimci. Yazıklar olsun bunu Milli Eğitime taşıyacağım.” (Haksız Kayıt Politikası Kategorisi)

Şikâyet 202. “...Açıkçası çocuklarınız otizmlili, kontenjan doldu gidin dediler. Çocuklarımızın eğitim hayatını değil yaşama sevincini elinden aldılar. Üzerine 3600 TL

para ödedik. En ağırı bu çocukların 2 kat sevgi ye merhamete eğitime ihtiyacı var bizim otizmlı olmamızın günahı bu mu?" (Kaynaştırma/Bütünleştirme Çocuklarını Kabul Etmeme Kategorisi)

Çalışma kapsamında oluşturulan bir diğer tema da fiziksel imkânlar temasıdır. Bu temayı, kurumun iç veya dış mekanının bir okul öncesi eğitim kurumunun gerektirdiği özelliklere sahip olmaması üzerine yapılan şikâyetler oluşturmaktadır. Fiziksel imkânlar teması toplam iki kategoriden oluşmaktadır. Bu kategoriler; güvenlik eksikliği ve sağlığa elverişsiz koşullar başlığındadır. Her iki kategoriye dair ham veri örnekleri aşağıda verilmiştir.

Şikâyet 169. *"Çocuğum kreşe başladığından beri her hafta hasta oldu. Okulun havalandırması ve ısıtmasında sorun olup olmadığını sorguladığımda, biz sizin taleplerinize yetişemeyiz. 3000 TL fatura ödüyoruz zaten gibi yanıt aldım kurum müdüründen."* (Sağlığa Elverişsiz Koşullar Kategorisi)

Şikâyet 317. *"Bu kreşe çocuğumuzu Kasım ayında kaydettirdik. Bu süre boyunca 2 kez hastaneye yattı ve en az 10 şişe antibiyotik içti. Sürekli enfeksiyon teşhisi konuluyor. Evde bakıyoruz iyileşiyor, 10 gün geçince yine hastalık başlıyor. Çocuk kalitesiz sabun kullanımından egzama oldu."* (Sağlığa Elverişsiz Koşullar Kategorisi)

Şikâyet 30. *"Okul oyun parkının paslı kırık oyuncaklarından oluştuğunu (sınıf-tan bir kız çocuğunun kaydırdıktan kayarken kırık bir kısma sıkıştığını ve öğretmenin zor çıkardığını), anaokuluna ait giriş kapısının sürekli açık olduğunu (kapı direk caddeye açılıyor ve kilit yok kapılarda kesinlikle), güvenlik görevlisinin sadece ana giriş kapısında olduğunu, isteyen istediği zaman okula girip rahatlıkla dolaşabildiğini ve bundan kimsenin haberinin bile olmadığını gibi gibi dehşete düşüren pek çok şey öğrendim bu toplantıda."* (Güvenlik Eksikliği Kategorisi)

Okul öncesi eğitim kurumlarının şikâyetlerinin incelendiği çalışmada en son oluşturulan tema ise işe alım süreci ile ilgilidir. Bu tema altında tek bir kategori oluşmuştur. Bu kategori kıyafetin uygun görülmemesidir. İşe alım sürecinde işe başvuran kişinin giyiminden kaynaklı olarak işe alınmaması üzerine gerçekleştirilen şikâyetler bu kategoriyi oluşturmuştur. Bu kategoriye giren örnek ham veri aşağıda belirtilmiştir.

Şikâyet 5. *".. isimli anaokulundan iş başvurusu için geri dönüş yapıldı ve benimle görüşmek istediklerini söylediler. Gittiğim de üstü kapalı bir şekilde başımın kapalı olması gerekçesiyle çalışmak istemediklerini söyledi. ... hanım bizim meclisimiz de dahi başı kapalı milletvekillerimiz varken, nasıl bir bağnazlık hangi üniversite bitirdiğim kaç yıl okul öncesi öğretmenliği yaptığım bilgim tecrübe konuşulmazken kılık kıyafetiyle peşin hükümlülük yapılması hayretler içerisinde kaldım ama sessiz kalma-yacağı bu duruma bildirmek istedim. Farklılıklara saygı göstermekle işe başlayın."*

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

“Şikâyet Var” internet sitesi üzerinde yayımlanmış olan okul öncesi eğitim kurumları için yapılmış şikâyetlerin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmanın ilk bulgusu, şikâyet sitelerine şikâyette bulunan bireylerin çoğunluğunun kadın cinsiyetinde olduğudur. Bu durumun sebebini aile içi toplumsal cinsiyet rol dağılımından kaynaklı olarak açıklayabiliriz. Özellikle ataerkil toplumlarda çocuğun eğitimi ile daha çok ilgilenen kişi annedir. Eğitim kurumlarına dair şikâyetlerin daha çok kadınlar tarafından yapılmış olması da bundan kaynaklı olabilir. Cansız'ın (2004) çocuk yetiştirmedeki cinsiyetçi yaklaşımları incelediği çalışmasında, babaların zamanlarının olmaması gerekçesiyle annelerin çocukların eğitimi ile daha fazla ilgilendiği sonucuna rastlamıştır. David (1998) ve Standing (1999) anneler ve babaların görev dağılımlarını inceledikleri çalışma sonucunda, annelerin babalardan daha fazla çocuğunun eğitimi ile ilgilendiği tespit edilmiştir. Hatta bu çalışmada annelerin gelir durumu ve çalışma durumu değişse de çocuklara bakım düzeyi değişmemekte ve çocukların eğitim ve bakım hususunda babalara göre daha fazla zaman ayırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde yapılan bazı çalışma sonuçlarında da annelerin çocukların eğitim ve bakım konusunda babalara göre daha fazla zaman ayırdıkları bulgusuna rastlanmaktadır (Andringa, Nieuwenhuis ve Van Gerven, 2015; Wallece ve Goodyear-Grant, 2020; Xue ve McMunn, 2021).

Araştırma sonucunda kadınların erkeklere göre daha fazla şikâyet bildirmesinin bir diğer nedeni de annelerin babalara oranla daha fazla çocuğun eğitimi ile ilgilenme isteğine sahip olmasından kaynaklı olabilir. Sarier'in (2016) Türkiye'de yaşayan öğrencilerin akademik başarısını etkileyen faktörleri ortaya çıkartmak için yapmış olduğu meta-analiz çalışmasında 62 çalışma incelenmiştir. Çalışma sonucunda, anne eğitim düzeyi güven aralığı alt sınır değeri, baba eğitim düzeyi değerinden anlamlı oranda düşük çıkmıştır. Bir diğer ifade ile yapılan bu 62 çalışma genelinde anne eğitim durumu baba eğitim durumuna oranla çocuğun akademik başarısını daha fazla etkilemektedir. Bu da bize annenin babadan daha fazla çocuğunun eğitimi ile ilgilendiğini gösterebilir. Aynı zamanda annenin bilgisi, farkındalığı veya öğrenim düzeyi arttıkça çocuğunun eğitiminde daha etkili bir rol aldığı yönündedir. Tutkun ve Tezel Şahin (2016) yaptıkları çalışmada çocuğun eğitiminde temel oluşturacak kitapçı ortamlarında gözlem yoluyla gerçekleştirdikleri çalışmada da annenin babadan daha etkin rolde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Orçan-Kaçan, Dönmez ve Kimzan'ın (2020) okul öncesi eğitimde ebeveyn katılımlarını incelediği araştırma sonucunda, annelerin babalara oranla hem evde hem de okulda çocukların eğitimlerine daha fazla katılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Farklı çalışma bulguları da dikkate alındığında, annenin çocukların eğitiminde veya okul süreçlerinde daha aktif olduğunu söylememiz mümkündür.

Çalışmanın bir diğer bulgusu da şikâyetlerin büyük bir kısmının özel kurumlara ait olduğudur. Ebeveynlerin özel okullardan daha fazla beklenti içinde olması

bu durumu açıklayabilir. Nartgün ve Kaya'nın (2016) çalışmasında çocukları özel okula giden ebeveynlerin beklentileri incelenmiş ve bu beklentilerin bir devlet okulu ebeveyninin beklentisinden daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Araştırma sonucuna göre çocuğu özel okula devam eden ebeveynlerin beklentileri, genel beklentiler, yönetimden beklentiler ve öğretmenden beklentiler teması olmak üzere 3 temada toplanmıştır. Genel beklentilerdeki en yüksek beklenti çocuğunun mutlu olması iken yönetimden beklentilerdeki en yüksek beklenti ise ebeveynlerin kendi görüşlerinin de değer görmesi ve yönetsel kararlara dahil edilmesidir. Öğretmen beklentisinde ise nitelikli bir öğretmen kadrosuna sahip olması ilk sırayı almaktadır. Şahan (2011) çocukları ilköğretim düzeyinde olan ebeveynlerin beklentilerini inceledikleri çalışma sonucunda, çocukları özel okula devam eden ebeveynlerin beklentilerinin, çocukları devlet okuluna devam eden ebeveynlere oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Alpaykut (2017), özel okula çocuğu giden ebeveynlerin memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyet düzeylerini etkileyen nedenleri araştırmıştır. Özel okula devam eden ebeveynlerin memnuniyet düzeylerinin düşük düzeyde olduğu ve bunun nedeninin ise özel okul sayısındaki artıştan kaynaklanabileceğini savunmuştur. Özel okula çocuğunu gönderen ebeveynlerin memnuniyet düzeyi ile okulun teknolojik altyapısının varlığı, verilen ödev ve projelerin içeriği ve sınıf içi fiziki durum arasında yüksek düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Araştırmada incelenen e-şikâyetler analiz edildiğinde toplam 7 tema oluşturulmuştur. Bunlar sırasıyla parasal sebepler, çocuğun zarar görmesi, öğretmen ile ilgili nedenler, idari nedenler, kayıt süreci, fiziksel imkânlar ve işe alım sürecidir. Özellikle bu temalardan parasal sebepler temasında büyük bir yığılma görülmüştür. Güler'in (2020) COVID19 Pandemisi döneminde her kademeye sahip ve sadece özel okullar için yazılan şikâyetlerin incelendiği çalışmada, şikâyetlerin çoğunluğunun parasal nedenlerden ortaya çıkan şikâyetler olduğu tespit edilmiştir. Başta eğitim ücreti ardından servis ve yemek ücretlerinin iadelerinin yapılmadığı üzerine yazılan şikâyetlere rastlanmıştır.

Bunun dışında sadece özel kurumlarda değil devlet okullarında da parasal nedenlerle ortaya çıkan problemlere rastlanmaktadır. Bunların başında devlet okullarına çocuklarını kaydetmek isteyen ebeveynlerden okullar tarafından adil olmayan kayıt ücretlerini istemeleri de bir problem olarak şikâyetlere yansımıştır. Ekinci (2019) okul öncesi eğitim kurumlarında ailelerin ve öğretmenlerin karşılaştıkları sorunları incelemiş ve çalışma sonucunda karşılaştığı problemlerden birinin de kayıt ücreti talebinde bulunma olduğunu saptamıştır. Kundakci ve Erginer (2015) zorunlu okul öncesi eğitim üzerine ebeveynlerle görüşme yaptıkları çalışmada ebeveynlerin yarısına yakını okul öncesi eğitim kurumlarında maddi kaynak toplandığını belirtmiştir. Özellikle sınıf ablası ücreti, aidat, kayıt parası, temizlik ücreti veya eğitim seti ücreti gibi nedenlerden dolayı para toplama gerçekleştirildiğini ve bu durumun ebeveynleri zorladığını tespit etmişlerdir. Araştırmada ayrıca yaşanan sıkıntılar arasında, ebeveynlerin düşüncelerinin veya fikirlerinin dikkate

alınmaması, alınacak kararlarda okul idaresinin yetersiz kalması, sağlıklı olmayan fiziksel koşul ve güvenlik problemleri yer almaktadır. Güçlü ve Artan (2020) Türkiye'deki okul öncesi eğitim kurumlarında yaşanan sorunların tespit edilmesi amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir ve bu çalışmanın sonunda okul yöneticisinin olumsuz algısı, öğretmen ebeveyn arasındaki olumsuz iletişim ve algılar, maddi sıkıntılar, uygulanan programın içeriğinin çocukların gelişimlerine uygunluğunda yaşanan sıkıntılar ve eğitim ortamının iç ve dış mekanının uygun olmadığına dair sorunlarla karşılaşmıştır. Okulların fiziki koşullarının da uygun olmadığı bu araştırma kapsamında bulunmuştur. Kurşunlu'nun (2019) Türkiye'de hizmet veren okul öncesi eğitim kurumlarının fiziksel koşullarını inceledikleri çalışmasında, birçok kurumun yasal olarak gerekli olan fiziksel standartlara sahip olmadığı anlaşılmıştır. Hatta okul öncesi eğitim kurumlarının bahçe olarak nitelendirdikleri alanların zeminin beton zemin olduğu ve bu nedenle eğitsel olarak gerçekleştirecek aktivitelere yer verilemediği saptanmıştır. Stankovic ve ark. (2015), Sırbistan'daki okul öncesi eğitim kurumlarının iç mekânın incelenmesi için yaptıkları çalışmasında toplam 32 anaokulu incelenmiştir. İnceleme sonucunda kurumların ısınma, aydınlatma ve havalandırma düzeylerinin çocukların sağlıkları için uygun olmadığı ve yeniden tasarlanması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Sabancı, Altun ve Uçar Altun'un (2018) okul öncesi eğitim kurumunda karşılaştıkları sorunlara hem idareci hem öğretmen hem de ebeveyn açısından incelemişlerdir. Ebeveynler açısından problemler incelendiğinde, çoğunlukla okulun ve sınıfın fiziki olanaklarının çocuklar için uygun olmadığı, okul bahçelerin çocukların gelişimi için yetersiz kaldığı ve eğitim programının içeriklerinin uygun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yılmaz'ın (2020) okul öncesi kaynaştırma sınıflarının kalitesini araştırdıkları araştırmada da okul öncesi öğretmenleri sınıfların genel kalite düzeyini yetersiz olarak değerlendirmektedir.

Ayrıca eğitim kurumlarının kalitelerini tespit etmek üzere bazı nicel çalışmalara da rastlanmaktadır. Özellikle Erken Çocukluk Çevresel Derecelendirme Ölçeği (Early Childhood Environmental Rating Scale- ECERS) kullanılarak okul öncesi eğitim ortamlarının kalitesini belirlemek amacıyla yapılan çalışma sonuçlarında da Türkiye'deki okul öncesi kurumlarının geliştirilmesi gereken özellikleri olduğu tespit edilmektedir. Solak (2007) tarafından yapılan araştırmada Adana ilindeki okul öncesi eğitim kurumları incelenmiş ve resmi okullar ile özel okul öncesi eğitim kurumları arasında büyük farklılıklar bulunmadığını ve orta seviyede bir kalite seviyesine sahip olduğunu belirlemiştir. Yaya'nın (2016) Türkiye'den ve ABD'den okul öncesi eğitim kurumlarını kalitesini karşılaştırdığı çalışmasında, Türkiye'deki incelediği okul öncesi eğitim kurumlarının düşük ve orta düzeyde kalite düzeyine sahip olduğunu tespit etmiştir. Yapılan bazı benzer çalışma sonuçlarında, okul öncesi eğitim kurumlarının orta ve düşük kalite düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Akmeşe, 2020; Aksoy, 2009; Canbeldek ve Işıkoğlu Erdoğan, 2016; Çağrı, 2020; Feyman, 2006; Göl-Güven, 2009; Güçhan Özgül, 2011; Kalkan, 2008; Oturakdaş, 2019; Serdaroğlu, 2019).

Yapılan bu araştırma sonucunda aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Millî Eğitim Bakanlığında görevli yetkililer tarafından eğitim kurumları daha sık kontrol edilebilir. Ayrıca bu kontroller daha uzun süreli gerçekleştirilebilir ve bu kontrollerde ebeveynlerin beklenti, talep ve şikâyetleri dile getirilebilir.
- En yoğun şikâyetlerin parasal nedenler olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle okul öncesi eğitim kurumlarının maddi giderlerinin devlet tarafından karşılanması için politikalar geliştirilebilir.
- Her okul öncesi eğitim kurumunda etkin bir ebeveyn komitesi kurulabilir. Bu komite üyeleri okul kapsamında alınacak idari ve eğitimsel kararlarda daha fazla söz sahibi olması önerilebilir.
- Özellikle özel okul öncesi eğitim kurumu açma kriterleri daha kapsamlı hale getirilebilir ve bu kriterler çocuk merkezli ve kanıta dayalı olarak belirlenebilir.
- İlköğretim veya ortaöğretim bünyesinde okul öncesi sınıflar açmak yerine özellikle okul öncesi eğitim kurumları için planlanmış ve yapılmış bağımsız anaokullarının sayısının artırılması önerilebilir.
- Okulda görev alan her bir personele çözüm odaklı yaklaşımlar ile ilgili eğitimler ve seminerler verilebilir.
- Şikâyetler incelenerek okul öncesi eğitim kurumlarının fiziksel yapıları tekrardan gözden geçirilebilir.
- Her okulda kalite kurulları kurulabilir ve bu kurullar kendi okulları için kalite standartlarını oluşturabilir veya oluşturulmuş standartlar için çalışmalar gerçekleştirebilir.

ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKLAR

- Akmeşe, A. (2020). Kurum merkezli okul öncesi eğitimde fiziksel ortamların ve öz bakım beceri uygulamalarının kalitesinin karşılaştırılması (Elazığ ili örneği) [Yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Malatya.
- Aksoy, P. (2009). Okul öncesi eğitim kurumlarının eğitim ortamlarının niteliğinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Tokat İli örneği) [Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Alpaykut, S. (2017). Öğrenci velilerinin özel okullardan memnuniyet düzeylerinin yapısal eşitlik modeli ile değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 355-368. <https://doi.org/10.24988/deuiibf.2017322661>
- Andringa, W., Nieuwenhuis, R. & Van Gerven, M. (2015). Women's working hours: The interplay between gender role attitudes, motherhood, and public childcare support in 23 European countries. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 35(9/10), 582-599. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-10-2014-0073>

- Argon, T. & Akkaya, M. (2008). Ebeveynlerin okul öncesi eğitime ve okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik görüşleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2), 413-430. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kefedergi/issue/49100/626546>
- Bodrova, E. & Leong, D. J. (2005). High-quality preschool programs: What would Vygotsky say? *Early Education & Development*, 16(4), 437-446. https://doi.org/10.1207/s15566935eed1604_4
- Burkett, G.L. (1990). Classifying basic research designs. *Family Medicine*, 22(2), 143-148.
- Canbeldek, M. & Işıkoğlu Erdoğan, N. (2016). Okul öncesi eğitim kurumlarında kalite ile çocukların gelişim düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(3), 792-809. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/229527>
- Cansız, R. O. (2004). Çocuk yetiştirme modellerinde cinsiyetçi yaklaşımlar [Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ankara.
- Ceylan, R. (2019). Ebeveynlerin okul öncesi dönemdeki çocukları için kreş tercih sebepleri, kreş seçerken gözönünde bulundurdıkları kriterler ve kreşten beklentileri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(70), 497-517. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/671148>
- Çağrıncı, M. (2020). Okul öncesi öğrenme ortamları ile öğrenci öğretmen ilişkisi [Yüksek lisans tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Gaziantep.
- David, M. (Ed.) (1998). *The fragmenting family: Does it matter?* IEA Health and Welfare Unit.
- Demirören Haber Ajansı (DHA) (2021). Yılın ilk yarısı için şikâyet verileri açıklandı. <https://www.dha.com.tr/ekonomi/yilin-ilk-yarisi-icin-sikayet-verileri-aciklandi/haber-1844844> (Alınış Tarihi: 14.09.2021).
- Edwards, S. & Fleer, M. (2003, January) The theoretical informants of the early childhood curriculum: A historical review, paper presented at the Australian Research in Early Childhood Education Conference, Monash University, Melbourne.
- Ekinci, S. Z. (2019). Okul öncesi eğitim kurumlarında öğretmen-aile birliği ve öğretmenlerin velilerle yaşadıkları sorunlar [Yüksek lisans tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Elazığ.
- Er, G. (2008). *Sanal ortamda itibar yönetimi*. Cinius Yayınları.
- Erşan, Ş. (2019). Ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumundan ve öğretmenlerden beklentilerinin incelenmesi. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 161-178. <https://doi.org/10.30561/sinopusd.613394>
- Feyman, N. (2006). Okul öncesi eğitim kurumlarında kalitenin çocukların gelişim alanları üzerine etkisinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Göl-Güven, M. (2009). Evaluation of the quality of early childhood classrooms in Turkey. *Early Child Development and Care*, 179(4), 437-451. <https://doi.org/10.1080/03004430701217639>
- Grolnick, W. S., Benjet, C., Kurowski, C. O. & Apostoleris, N. H. (1997). Predictors of parent involvement in children's schooling. *Journal of Educational Psychology*, 89(3), 538-548. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.89.3.538>
- Güçhan Özgül, S. (2011). Okul öncesi eğitim ortamlarının kalite değişkenleri açısından değerlendirilmesi [Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Balıkesir.
- Güçlü, M & Altan, A. E. (2020). Türkiye'de okul öncesi eğitim alanında görülen sorunlar üzerine genel bir değerlendirme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(69), 1051-1061. <http://dx.doi.org/10.17719/jjsr.2020.4019>
- Güler, H. (2020). Koronavirüs (COVID 19) pandemisi döneminde özel okullara iletilen şikâyetlerin incelenmesi. *International Journal of Arts and Social Studies*, 3(5), 77-92. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asstudies/issue/57968/819092>
- Harms, T. & Clifford, R. M. (1980). *Early childhood environment rating scale*. Teachers College Press.
- Howes, C. (1996). The earliest friendships. In W. M. Bukowski, A. F. Newcomb, & W. W. Hartup (Eds.), *Cambridge studies in social and emotional development. The company they keep: Friendship in childhood and adolescence* (p. 66-86). Cambridge University Press.
- Hunkin, E. (2019). *The quality agenda in early childhood education questioning local and global policy perspectives*. Springer.
- Kalkan, E. (2008). Okul öncesi eğitim kurumlarında kalitenin fiziksel koşullar açısından incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ankara.
- Kundakçı, S. & Erginer, A. (2016). Türkiye'de zorunlu okul öncesi eğitim pilot uygulamasının veli görüşlerine göre değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16 (3), 1-16. <https://doi.org/10.17679/ieudef.16322429>
- Kurşunlu, E. (2018). Türkiye'deki okul öncesi eğitim kurumlarının fiziksel özelliklerinin incelenmesi [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.

- Love, T. E. (2007). The processing of non-canonically ordered constituents in long distance dependencies by Pre-school children: a Real-time investigation. *Journal of Psycholinguistic Research*, 36(3), 191-206. <https://doi.org/10.1007/s10936-006-9040-9>
- McMillan, J.H. (2004). *Educational research: Fundamentals for the consumer* (4th edition). Pearson/A and B.
- Medin, B. (2017). Dijitalleşen dünyada fikri haklar sorunu. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 51-68. <https://dergipark.org.tr/pub/kusbd/issue/30549/295065>
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (2015). Nitel veri analizi: genişletilmiş bir kaynak kitap (1. Baskı). S. Akbaba Altun ve A. Ersoy (Çev. Eds). Pegem Akademi.
- Nartgün, Ş. & Kaya, A. (2016). Özel okul velilerinin beklentileri doğrultusunda okul imajı oluşturma. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 153-167. http://www.jret.org/FileUpload/ks281142/File/17.senay_nartgun.pdf
- Niikko, A. & Havu Nuutinen, S. (2009). In search of quality in Finnish pre school education. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 53(5), 431-445. <https://doi.org/10.1080/00313830903180711>
- OCED (2006). Annual report on sustainable development work in the OECD. <https://www.oecd.org/greengrowth/38392143.pdf>
- Orçan Kaçan, M., Dönmez, Z. & Kimzan, İ. (2020). Okul öncesi eğitimde aile katılımı: Anne ve baba görüşleri. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(2), 170-179. <https://doi.org/10.21666/muefd.694389>
- Oturakdaş, S. (2019). Okul öncesi eğitim kurumlarının yapısal ve işlevsel kalite özelliklerinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Bolu.
- Penn, H. (2011). *Quality in early childhood services: An international perspective*. Open University Press.
- Phillips, D. A. & Howes, C. (1987). Indicators of quality in child care: Review of research. In D. A. Phillips (Ed.), *Quality in child care: What does research tell us?* Research Monograph of the National Association for the Education of Young Children: Vol. 1. Washington, NAEYC.
- Pianta, R., Downer, J. T. & Hamre, B. (2016). Quality in early education classrooms: Definitions, gaps, and systems. *The Future of Children*, 26(2), 119-138. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ118551.pdf>
- Sabancı, A., Altun, M. & Altun, S. U. (2018). Okul yöneticilerinin, öğretmenlerin ve velilerin görüşlerine göre ana sınıfı eğitiminde karşılaşılan sorunlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 24(2), 339-385. <https://doi.org/10.14527/kuey.2018.009>
- Saçkes, M. (2013). Erken çocukluk eğitiminde önem verilmesi gereken gelişimsel alanlar: anne-baba ve öğretmen önceliklerinin karşılaştırılması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1675-1690. <http://dspace.balikesir.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12462/4461>
- Sarıer, Y. (2016). Türkiye'de öğrencilerin akademik başarısını etkileyen faktörler: Bir meta-analiz çalışması. *Hacettepe Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(3), 609-627. <https://doi.org/10.16986/HUJE.2016015868>
- Serdaroğlu, H. U. (2019). Okul öncesi eğitim ortamlarının kalitesi ile çocukların dil gelişim düzeylerinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Sheridan, S., Williams, P. & Sandberg, A. (2012). Systematic quality work in preschool. *International Journal of Early Childhood*, 45(1), 123-150. <https://doi.org/10.1007/s13158-012-0076-8>
- Shumov, L. (1997). Parents' educational beliefs: Implications for parent participation in school reforms. *School Community Journal*, 7(1), 205-218. <https://www.adi.org/journal/ss01/chapters/chapter15-shumow.pdf>
- Sollars, V. (2020). Defining quality in early childhood education: parents' perspectives. *European Early Childhood Education Research Journal*, 28(3), 319-331. <https://doi.org/10.1080/1350293X.2020.1755488>
- Standing, G. (1999). Global feminization through flexible labor: A theme revisited. *World Development*, Elsevier, 27(3), 583-602. http://www.brooklyn.cuny.edu/web/aca_socialsciences_polisci/150422_IA_Comps_StandingGlobal-Feminization-Through-Flexible-Labor.pdf
- Stankovic, D., Tanic, T. Kostic, A. Vrecic, S., Kekovic, A., Cekic, N., Nikolic, V. & Vrecic, S. (2015). Resurgence of indoor environment of the preschool building. *Procedia Engineering*, 117, 737-750. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2015.08.203>
- Şahan, M. A. (2011). İlköğretim okullarında öğrencisi olan velilerin yönetici ve öğretmenlerden beklentileri [Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Denizli.
- Şimşek, Z. C. & İvrendi, A. (2014). Ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumlarından beklentileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 240-254. <http://www.efdergi.hacettepe.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/91-published.pdf>
- Solak, N. (2007). Adana il merkezinde bulunan okul öncesi eğitim kurumlarında kalitenin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Adana.

- Taguma, M., Litjens, I. & Makowiecki, K. (2013). Quality matters in early childhood education and care: Sweden 2013. OECD Publishing.
- Taylor, M.J. (2000). Values education: issues and challenges in policy and practice, in M. Leicester, C. Modgil & S. Modgil (Eds) Education, culture and values, Vol. 2. Institutional issues (London, Falmer).
- Toran, M. & Şahin, D. (2020). Erken çocukluk eğitiminden beklentiler: Ebeveynler ne düşünüyor? Başkent Üniversitesi Eğitim Dergisi, 7(1), 29-36. <http://buje.baskent.edu.tr/index.php/buje/article/view/214>
- Tutkun, C. & Tezel Şahin, F. (2016). Anne, baba ve çocukların doğal gözlemleri: Bir kitapçı ortamında anne çocuk mu? Baba çocuk mu? Kastamonu Eğitim Dergisi, 24(5), 2293-2308. <https://dergipark.org.tr/pub/kefdergi/issue/27735/317839>
- Utubeli, S. (2019). Okul öncesi eğitimde kalite ve okul olgunluğu arasındaki ilişki [Yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Aydın.
- Yaya, D. (2016). Erken çocukluk eğitiminde kalite uygulamaları: Sistemler arası bir karşılaştırma [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). Sosyal bilimlerde nitel araştırma. Seçkin Yayınları.
- Yılmaz, B. (2020). Okul öncesi kaynaştırma sınıfı öğretmenlerine uygulama temelli koçluk ile sunulan mesleki gelişim programının sınıfların kalitesine, öğretmenlere ve çocuklara etkisinin incelenmesi [Doktora tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- <https://www.sikayetvar.com/hakkimizda> (Alıntılama Tarihi: 20.04.2021).
- Wallace, R. & Goodyear-Grant, E. (2020). News coverage of child care during COVID-19: Where are women and gender? Cambridge University Press.
- Xue, B. & McMunn, A. (2021). Gender differences in unpaid care work and psychological distress in the UK Covid-19 lockdown. PLoS One, 16(3), <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247959>

PRE-SCHOOL EDUCATION INSTITUTIONS ON E-COMPLAINT SITES: "I HAVE A COMPLAINT!"

ABSTRACT:

This study aims to examine the e-complaints about pre-school education institutions in Turkey. For this purpose, an analytical research model was used, and content analysis was used in data analysis. Within the scope of the research, complaints were scanned separately with the keyword's "kindergarten", "nursery", "kindergarten" and "preschool" on the "Şikâyet Var" website, and each complaint was recorded. As a result of the search, a total of 377 complaints that were suitable for the research were included in the study. The "Complaint Determination Document Analysis Form" developed by the researcher was used as a data collection tool. As a result of the research, e-complaints were gathered under 7 themes in total. These are financial reasons, child harm, teacher-related reasons, administrative reasons, enrolment process, physical conditions, and recruitment process. The most common complaint type is financial reasons. In addition, it was determined that the complaints were mostly made for private pre-school education institutions and mostly women wrote the complaints.

Anahtar Kelimeler: Complaint, Parent, Preschool education, Quality.



E- ŞİKÂYET SİTELERİNDEKİ OKUL ÖNCESİ EĞİTİM KURUMLARI: "ŞİKÂYETİM VARI!"

ÖZ:

Bu çalışmanın amacı Türkiye'deki okul öncesi eğitim kurumları hakkında yazılan e-şikâyetlerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, analitik araştırma modeli kullanılmış ve veri analizinde içerik analizinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamı nda "Şikâyet Var" internet sitesinden "anaokulu", "kreş", "anasınıfı" ve "okul öncesi" anahtar kelimeleri ile ayrı ayrı şikâyetler taranmış ve her bir şikâyet kaydedilmiştir. Arama sonucunda araştırmanın amacına uygun olan toplam 377 şikâyet çalışma kapsamına alınmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından oluşturulmuş olan "Şikâyet Belirleme Doküman Analiz Formu" kullanılmıştır. Araştırma sonucunda e-şikâyetler toplam 7 tema altında toplanmıştır. Bunlar parasal nedenler, çocuğun zarar görmesi, öğretmenle ilgili nedenler, idari nedenler, kayıt süreci, işe alım süreci ve fiziksel imkânlardır. En çok karşılaşılan şikâyet parasal nedenlerden kaynaklıdır. Ayrıca şikâyetlerin çoğunlukla özel okul öncesi eğitim kurumları için yapıldığı ve daha çok kadınlar tarafından şikâyetlerin yazıldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Keywords: Okul öncesi eğitim, Şikâyet, Ebeveyn.



INTRODUCTION

One of the most important expectations of children, parents, educators, and other internal and external stakeholders of education is a qualified preschool education institution (Penn, 2011). At this stage, the first question that comes to our mind is: "How should a qualified preschool education institution be?" If we had asked the answer to this question 30-40 years ago, we would have received the answer that it should comply with the quality assessment scales or standardized tests developed for preschool education institutions (Harms & Clifford, 1980; Hunkin, 2019; Phillips & Howes, 1987; Sollars, 2020). However, it is not sufficient to meet quantitative criteria alone today. Because many factors, such as the needs of learning individuals, developing technology, and parental expectations, have brought the quality of education to the fore. Therefore, it is important to reach quality qualitatively (Taguma, Litjens & Makowiecki, 2013). In addition, when the literature is examined, not a single element but multiple elements play an active role in determining the quality of pre-school education institutions. When talking about the quality of an educational institution, both internal and external elements such as child, parent, teacher, program, classroom, and social environment should not be forgotten (Güçhan Özgül, 2011; Ulubeli, 2019). In addition, preschool education institutions should focus on structural elements and pedagogical processes to be qualified institutions (Howes, 1996; Love, 1997; OECD, 2006; Sheridan, Williams, & Sandberg, 2012).

According to Vygotsky (1978), the key concept for a quality preschool education institution is "supportive education". Also, Vygotsky states that an institution's educational program reflects the quality of that institution. For this reason, it refers to five important issues that should be in the program (Bodrova & Leong, 2005). These:

- Activities suitable for the age and developmental characteristics of children should be included in the program. In particular, the program should include children's skills in self-regulation and positive interaction with other individuals.
- Dramatic plays must be in the content of the education program and should be organized as the main activity of the education process.
- Another important factor in the program is teacher-child interaction. This teacher-child interaction should be enthusiastic and stimulating to support children's development. In addition, when interacting with children, the individual characteristics of children (such as curiosity, creativity, and interest) should be considered.
- For the program to be effective, it is necessary to set standards for each development area and use these standards.
- As the last feature, a quality preschool education program should reveal the undiscovered talents of children and prepare them for the next level of education.

Some scholars have put forward different ideas about the quality of educational institutions. Taylor (2000) stated that it is not possible to examine quality only theoretically. He argued that quality should also be appropriate for different contexts. Edwards and Fler (2003) suggested that a quality preschool education institution can be primarily with a program that will provide intellectual progress to children. According to Edwards and Fler (2003), children should build knowledge in quality preschool education institutions. For this reason, they advocate those children should be given skills on how to create and use knowledge in quality pre-school education institutions. On the other hand, Pianta, Downer, and Hamre (2016) addressed the quality of pre-school education in four ways. These are the structural elements of the classroom, the characteristics of the classroom environment, teacher-child interaction, and quality rating and improvement systems. The structural element of the classroom includes how long the school day lasts, the education level of the teacher, and teacher-student ratios. The characteristics of the classroom environment include the size of the classroom, its hygiene, the availability of learning and play materials, and how the daily education program is implemented in the environment. Teacher-child interaction includes the behaviours of the teachers during the activity, the language used by the teacher, emotional closeness, and style. The changing needs and interests of children, in-service training offered to teachers, and new studies to increase school leadership are included in the quality assessment and improvement process.

To determine whether a preschool education institution is qualified or not, it is important to meet with the internal and external stakeholders of the educational institution and to evaluate their views and experiences, in addition to the standards mentioned above. These reviews provide us with important clues. One of these stakeholders is parents. The educational institutions where parents and children first meet are pre-school education institutions. For this reason, it can be said that parents give more importance to pre-school education institutions than other levels. As a result of the study conducted by Toran and Şahin (2020) to determine the expectations of parents whose children attend pre-school education institutions, it has been concluded that parents expect the institutions to implement an education program that supports the development of their children. In addition, another issue that parents care about in the study is qualified teachers. In the study of Saçkes (2013), in which he investigated expectations from early childhood education from the perspective of parents and teachers, it was determined that the expectations of parents and teachers showed similar characteristics. Parents primarily demand that their children's self-care skills and language skills be supported. Niikko and Havu-Nuutinen (2009) evaluated the quality factors of preschool education institutions in terms of parents, teachers, and children. As a result of the evaluation, it has been determined that pre-school education institutions need improvements in the field of cooperation and that the expectations of modern society should be

reflected in the educational institution. In Ceylan's (2019) study on determining the expectations of parents from preschool education institutions, it was concluded that most of the parents expect warm and caring teacher-child interaction from preschool education institutions. In addition, parents expect a variety of social activities, individual training, and more games and activities from pre-school education institutions to be included in the program. Based on the research results mentioned above, it can be said that parents have many different expectations from pre-school education institutions. If the expectations of the parents, who are a stakeholder of the school, cannot be met, problems may arise between the school and the parents. If these problems are determined in advance and a common solution is found between the parents and the school, the problem disappears. But sometimes these problems cannot be solved for certain reasons and these problems get bigger. It is even seen that these problems are reflected in forums or complaint sites on electronic platforms.

When the national studies conducted to determine the expectations from preschool education institutions were examined, it was determined that most of the studies were conducted with parents, and interview forms, questionnaires, and scales were generally used as measurement tools (Argon & Akkaya, 2008; Ceylan, 2019; Erşan, 2019; Şimşek & İvrendi, 2014). One of the most important features of this study that distinguishes it from other studies is the collection of data from e-complaint websites. The most important reason for choosing e-complaint websites for data collection is that most individuals have easier access to the internet and the use of online technologies has increased. For this reason, individuals can write many problems on electronic platforms instantly. In addition, it is seen that today individuals use the internet more as a way of seeking their rights. According to Medin (2017), while individuals were in the role of listener, reader, or viewer on the internet in the past, they have now turned into a publisher role with new media tools. At this point, it can be said that internet users get out of the role of just watching or watching the internet and see it as one of the ways to seek rights. According to a report by Demirören News Agency (DHA) in June 2021, it was determined that complaints made to social media platforms increased by 262%. One of the reasons that make the study important is to support the creation of clearer solutions by combining the results from the e-complaint websites with the results of the studies made with the views of the parents. Another point that makes the study important is that similar studies have not been found before. There is a study by Güler (2020) at the national level. However, in this study, only e-complaints made during the pandemic were examined and only private schools were included in the study. In this study, however, the e-complaint timeframe was kept longer (February 2013-November 2020) and e-complaints about both public and private education institutions were included in the study.

The purpose of this research is to examine the complaints made for pre-school education institutions and classes published on the "Şikâyet Var" website. For this purpose, answers to the following research questions were sought:

- a. How long is the formation process (long/short term) of the cause causing the complaint?
- b. What are the reasons for the complaint?

METHOD

Research Model

In this study, an analytical research method was used. According to Mcmillan (2004), in the analytical research method, documents, documents, or records are analysed by examining them one by one. Therefore, it does not require direct interaction. According to Burkett (1990), the documents to be examined in the analytical research method are defined and researched in detail. Then the documents are synthesized. Complaints on the "Şikâyet Var" website were examined in detail. For this reason, an analytical research method was preferred.

Study Data

The data of the research were collected from the address www.sikayetvar.com. In particular, the most important factor in the selection of this website is that it has the highest number of users in Turkey (Er, 2008: 117). A search was made by typing the keywords determined by the researcher in the search section of the complaint site. These words are: "preschool", "kindergarten", "kindergarten", and "nursery". Each complaint that emerged in line with the search results was carefully examined and the complaints made for pre-school education institutions were included in the research. Initially, 392 complaints were received. Complaints shared by the same user and containing the same text, complaints made for workshops or course centres providing short-term training were not included in the scope of the research. In this context, a total of 377 complaint texts were included in the study. Complaint texts are saved in a separate word file. The oldest complaint reviewed was 13 February 2013; The closest complaint date is 6 November 2020. In addition, information about the gender of the person making the complaint and the type of school where the complaint was made was recorded and the frequency table is presented below.

Table 1. Distribution of the Complaints by the Gender and Type of School Complained by the Individuals

Table 1.

Distribution of the Complaints by the Gender and Type of School Complained by the Individuals

Sex	n	%
Woman	255	67.64
Man	114	30.24
No Gender	8	2.12
Institution Type	n	%
Private/Foundation Institution	321	85.15
State/Public Institution	23	6.10
Affiliated to the Municipality	33	8.75
Total	377	100.00

According to Table 1, it was concluded that 67.64% of the complaints were made by women and 30.24% by men. The gender of the individuals who made these complaints could not be determined because the complainants had a unisex username or did not have a user photo. For this reason, the data in this condition were evaluated in the category of "unspecified gender". The rate of these complaints is 2.12%. To summarize, it is possible to say that most individuals reporting complaints about pre-school education institutions are female members. When Table 1 is examined, it was determined that 85.15% of all complaints were directed to private/foundation preschool education institutions, 8.75% to municipal kindergartens, and 6.10% to state/public preschool education institutions. In other words, it was concluded that most of the complaints belong to private or foundation kindergartens.

Data Collection Tools

In the research, the "Complaint Determination Document Analysis Form" developed by the researcher was used. This form was created by the researcher after a literature review. Then, opinions were received from a total of 3 experts, 1 of whom completed his doctorate in child development and education, and 2 of whom completed his doctorate in pre-school education. The form was finalized in line with expert opinions. Complaint Identification includes 5 items in the Document Analysis Form. These:

- a. Publication date of the complaint
- b. Gender of the person making the complaint
- c. Type of institution
- d. Process of complaint (Short/long term)
- e. Reason for complaint

The first step in the Complaint Identification Document Analysis Form is the "publishing date of the complaint". This date is based on the date specified on the complaint site. In the "Gender of the person making the complaint" section, if the person making the complaint has made a gender selection, the gender option seen is taken as the basis. Participants whose username and photo were not given and whose gender was not specified were categorized as not gender-specific in the study. In the "type of institution", the name of the institution subject to each complaint was checked on the website of the relevant Provincial Directorate of National Education and marked in this way. In the "Complaint process" section, if the complaint occurred within 24 hours and caused the complaint, it was marked as "short-term", if the complaint spread over more than 24 hours and continued, it was marked as "long-term". For example, the fact that the parent wanted to get information about the institution and was not admitted to the school is an instantaneous situation and a "short-term" complaint since it takes place in a process that does not last 24 hours, whereas the situation in which the parent states that his/her child is constantly abused by the teachers is not an instantaneous situation and is a continuous one. It has been evaluated as a "long-term" complaint because it has a special feature. In the "reason for the complaint" option, the text of the complaint was read in detail and the reasons leading to the complaint in the text were written one by one.

Data Collection Process

In the research, first, the relevant literature was examined. National and international studies have been recorded. Then, e-complaint sites serving in Turkey are listed. Complaint sites were evaluated in line with the criteria of several users, several complaints, and years of service, and the e-complaint website "Şikâyet Var" (www.sikayetvar.com) was selected for research.

The company "Şikâyet Var" is a corporate company and was established in 2001. It is the world's first and largest complaints platform site. The "Şikâyet Var" site has a total of 5.5 million individual members. It has also been stated that the monthly number of page views of this site is 80 million (www.sikayetvar.com, 2020). In line with these features, the "Şikâyet Var" e-complaint site has been selected. To determine the complaints written for pre-school education institutions, the words "preschool", "kindergarten" and "nursery" were written one by one in the search engine of the complaint site and the complaints were recorded. More than one of the same complaint texts was found in the searches. The same complaint texts were included in the research once. Data collection was carried out on 10 November 2020. Complaints published on the e-complaint website after 10 November 2020 were not included in the research. As a result of the search, courses or workshops providing education to pre-school children were also identified. These courses or workshops providing short-term training were excluded from the complaints. As

a result of all eliminations, a total of 377 complaint texts were copied to the word page. A word file with a total of 144 pages was created. After the "Complaint Determination Document Analysis Form" was created, two researchers independently read and coded the complaints.

Analysis of Data

Content analysis was used in the analysis of the data. According to Yıldırım and Şimşek (2016), themes and categories are created from the data analyzed in content analysis. The themes and categories created can be digitized and given as percentages. In this study, the contents of the complaints were read, and themes and categories were created.

According to Yıldırım and Şimşek (2016), purposive sampling can be used in the transferability step. In this study, data were collected from the most used complaint site in Turkey. Direct quotations from the data obtained from secondary sources (complaints written on complaint sites) are included under the findings obtained for the external validity of the study (Yıldırım and Şahin, 2011). As stated by Miles and Huberman (2015), the method used for reliability is to ensure the similarity of opinion among researchers. In the research, support was received from an instructor who works as an expert and academician in the field of child development. The same data output that the researcher had extracted for himself was given to the other researcher. Researchers conducted analyzes independently of each other. Then, the consensus was calculated, and the consensus was found to be 93%. According to Miles and Huberman (2015), it is recommended that the rate of reliability between raters be over 70%. In this direction, it is possible to say that the reliability rate of the study is high.

FINDINGS

Process of Complaint (Short Term / Long Term)

The first research question of the study is to examine the process of formation of the reasons that cause the complaint. At this stage, each complaint was read, and it was examined whether the complaint was short-term or long-term. Data analysis is given in Table 2.

Table 2. Process of Complaint (Short Term / Long Term)

Process	n	%
Short term	70	18,57
Long term	307	81,43
Total	377	100,00

When Table 2 is examined, it is concluded that 81.43% of the complaints occur in the long-term and 18.57% in the short term. Examples of raw data falling under the themes of long- and short-term complaints are given below.

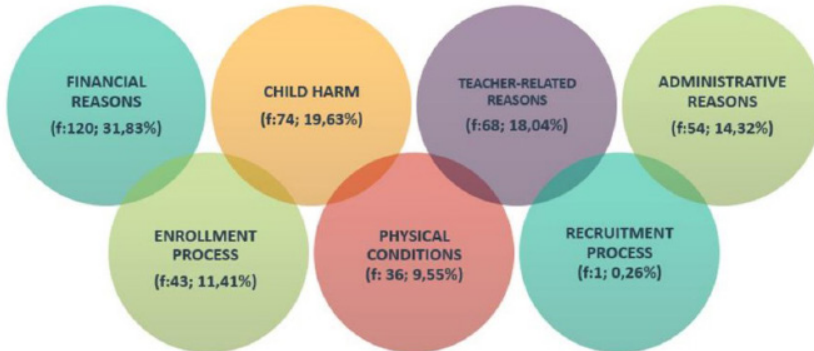
Complaint 158. *"We went to XXX Nursery and Kindergarten on 09.09.2020 at 17:45 with my wife and 2 years old child to get information. While we were heading to the entrance of the institution, the woman in charge of the inner door said, "We are not allowed in because of the epidemic," and pointed to the outer door. She used very rude language. The woman we tried to contact officially fired us. As I tried to speak, the woman did not make me speak. He did not allow me to speak my words. She constantly told us "we don't make records", "we'll email you". I think she gave very impolite answers. You may not be registering. Maybe we want information for next year. The woman could use humane language. I would not want my child to go to an institution where such an angry and irritable woman is located."* (Short Term)

Complaint 83. *"The teacher working at the school named XXX excluded my child with special needs from the other students in his class. The teacher told me that my child had received complaints from other parents. While the teacher should have acted in a solution-oriented approach, the teacher dismissed me. The teacher told me to take my child to the psychiatric hospital. I don't think you have the right to say such a sentence to me. I request the necessary action"* (Long Term)

Reasons for Complaint

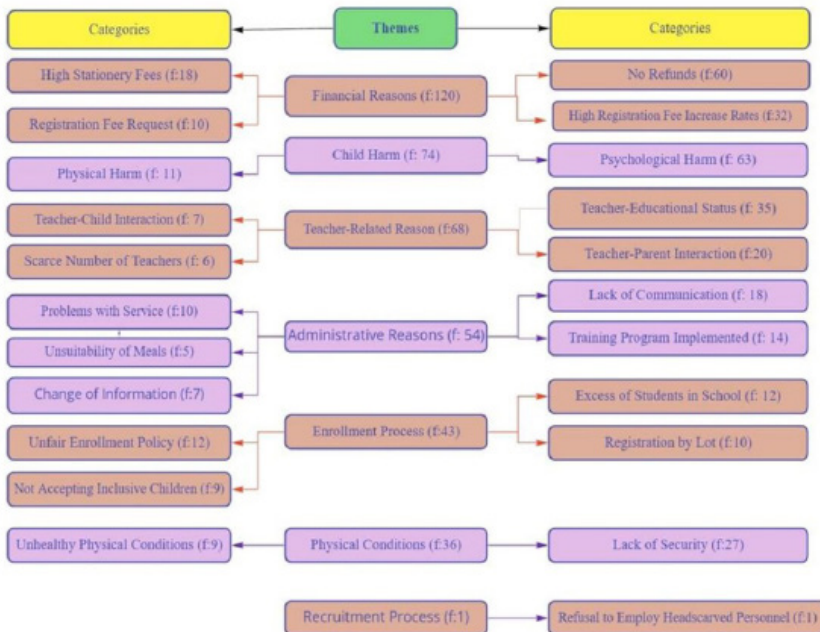
377 complaints collected in the research were examined and a total of 7 themes were created. These themes are shown in Figure I.

Figure 1. Themes of Complaint Reasons



As can be seen in Figure 1, a total of 7 themes was created because of the examination of the complaints. These themes are listed as financial reasons, child harm, teacher-related reasons, administrative reasons, enrollment process, physical facilities, and recruitment process. It has been determined that the most intense theme among these themes, which constitutes the reason for the complaints, is "Financial Reasons". The categories formed under the themes are given in Figure 2.

Figure 2. Themes and Categories Resulting from Data Analysis



When Figure 2 is examined, it is concluded that the first emerging theme is "financial reasons". A total of 4 categories were formed under the "Financial Reasons" theme. These categories are "no refunds", "high registration fee increase rates", "high stationery fees" and "registration fee request". The first category, non-refunds, was written on complaint sites quite frequently, especially during the pandemic period. Parents, who were not satisfied with the closure of schools during the pandemic process and the online education system following this process, demanded that their children's school records are deleted or frozen and therefore the fees they paid should be returned to their side. A sample complaint text related to the category is given below.

Complaint 12. "On 31.01.2020, I registered my child at XXX to take advantage of the early registration discount. I paid the registration fee in advance with my credit card. With the emergence of the COVID 19 pandemic, I gave up sending my child to school. I canceled my child's school registration on 06.07.2020. We have agreed that the remaining fee will be refunded by deducting 10% of the entire price, which is the early withdrawal fee of the registration fee. On the day my child was deregistered, I was told about a week later that the remaining fee would be paid. Although 1 month has passed (06.08.2020), I have not received any refund fee from the institution. I can't get results."(No Refunds Category)

Another category that emerged because of the content analysis is "high registration fee increase rates". In this category, parents state that preschool education institution tuition fees have increased significantly compared to the previous year. Some sample data that make up this category are given below.

Complaint 232. "I registered my child at the beginning of the year in the Nursery and Day Care Center named XXX. We agreed on a price with the educational institution at the beginning of the year, but the educational institution wanted to raise the price by breaking the agreement we made on the pretext of the increase in the minimum wage in the middle of the semester. Since I did not want to entrust my child to an institution that could not even keep its promise, I had my child deleted from the nursery." (High Registration Fee Increase Rates Category)

Complaint 349. "There is no article or statement in the Student Registration Agreement stating that the monthly tuition fees may increase during the term. But the institution increased the monthly fee by 50%. While the inflation rate is 10%, the increase in civil servants' and workers' salaries is 7%, it is not acceptable to raise the education fee that much. In addition, this wage increase is unrealistic. In today's conditions, this fee cannot be paid." (High Registration Fee Increase Rates Category)

Complaint 179. "There has been a 90% increase in the kindergartens of the Municipality named XXX. We do not accept this increase. Why are our salaries not increased so much? Correct this mistake, please. Institutional prices are very high. How can I work if I cannot send my child to this nursery? These prices are special nursery fees." (High Registration Fee Increase Rates Category)

Another category formed within the scope of the " financial reasons " theme is the high fees required to meet the stationery products used by children during the education process. This category is called "high stationery fees". An example of data falling into this category is as follows:

Complaint 54." At the beginning of the summer, I enrolled my child in school. At the end of the orientation week when my child started school, they asked us for a sta-

tionery fee of 2077 TL. During the registration, the institution said that the stationery fee was 1500 TL last year, and it will be around 1700 TL this year. They did not tell us a clear fee. An increase of 500 lire in 1 year is too much. It is also not correct to tell us the net stationery fee late. The idea of the institution that "however, they registered their child in the institution, they will pay how much money we ask for" is very wrong." (High Stationery Fees Category)

Another category under the "financial reasons" theme is "registration fee request". This category was created by the complaints of parents who want to enroll their children in state/public preschool education institutions. The school administration asks for registration fees from parents who want to enroll their child in a public school. The text of a complaint falling into this category is as follows.

Complaint 111. *"I went to enroll my daughter in kindergarten. The school administration told me to deposit 750 TL into their bank account, otherwise, they would not be able to register. I know the decision of the governor's office regarding this. I had read online. According to the decision, it is stated that a monthly payment of 100 TL should be paid to the kindergartens. But the school asks us to pay the full registration fee. They said that if we do not pay the fee, they will not be able to register. But Syrians do not pay registration fees. Why do I pay while Syrians in my country do not pay?"* (Registration Fee Request Category)

The second theme in the research is "child harm". This theme includes parent complaints that their children have been subjected to violence, insults, or abuse from peers, teachers, administrators, or other staff members. This theme consists of two categories. These are physical harm and psychological harm. The category of physical harm includes complaints of physical violence that are claimed to have been intentionally inflicted on the child by other children or school personnel. In the category of psychological harm, ill-treatment without physical contact is included. Some examples of data falling into both physical and psychological harm categories are as follows.

Complaint 188. *"We received a call from the school where we safely registered our child, and they were told that you need to come to school. When we went to the nursery, our 1.5-year-old son's face was livid and full of fingernails. When we asked about this, he stated that he was beaten by another child 2 years older than him. "And you didn't intervene at all?" I asked. They said "we intervened" but we did not believe it. We watched the security camera footage. We were able to watch only 10 minutes of the camera footage, we couldn't watch the rest because of sadness."* (Physical Harm Category)

Complaint 297. *"I have been sending my son to XXX school for about 4-5 months. Yesterday, my son said that after school, the school official got angry with him and*

slapped him. I talked to the school administration about this situation. The school administration defended the school official. They said that the school official would not do such behavior. Look at what has been done to our children, who are very precious to us. If you are doing this job, you must have a conscience, you must have patience." (Physical Harm Category)

Complaint 15. *"School officials said, "Your child suddenly gets angry and screams". I wanted the camera records to be opened. We watched the footage. When my child didn't want to eat, I saw them force-feeding. They were sticking the spoon up my child's throat. That's why my child vomited. When I vomited, the attendant threw my child from his lap. So, think about what I've been through."* (Physical Harm Category)

Complaint 145. *"I don't know where to start; I sent my child to summer school and his psychology deteriorated. When my child misbehaves, the teacher said to my child, "If you don't stop misbehaving, I will become a bat at night and suck your blood and become a monster and come to you." said. My child hasn't slept for days. My child woke up screaming every night. I was told that my child's imagination was too strong for school to end this event."* (Psychological Harm Category)

Complaint 301. *"I am complaining about the teacher and his assistant who do not behave appropriately in the teaching profession. The English teacher keeps calling my son "naughty". The teacher took my child out of the classroom and sent him to other classes. They also kept my child waiting in the school warehouse."* (Psychological Harm Category)

Another theme in the research is "Teacher-Related Reason". This theme was formed by the teacher's complaints including both qualitative and quantitative deficiencies. The theme of reasons related to the teacher consists of four categories. These categories are teacher-educational status, teacher-parent interaction, teacher-child interaction, and an insufficient number of teachers in the school. The first category is related to the educational background of teachers. Some parents stated in their complaints that teachers do not have a sufficient level of education to provide education to their children. Some data falling into this category are listed below.

Complaint 36. *"The principal of the school was a high school graduate. I shared this situation with the teachers at the school in the surrounding area. A person without a teaching diploma can't manage an educational institution. I complained about this person to the governorship, the Directorate of National Education, and the Presidential Communication Center (CIMER). This is an unfair advantage."* (Teacher Educational Status Category)

Complaint 100. *"People with high school and associate degree degrees should not be employed in private kindergartens and daycare centers. Because they have no pedagogical formation."* (Teacher Educational Status Category)

Another category of the teacher-related reasons theme is the "teacher-parent interaction" category. Communication problems between teachers and parents formed this category. Some sample data are as follows:

Complaint 51. *"I have twin children. They both go to the same school. When I went to school to pick up my kids, the teacher said she wanted to talk to me. The teacher shouted at me, "Take your children out of my class". The teacher lost herself and said this sentence to me 3-4 times. The teacher said this in front of my children. And I'm going to make you regret it. I replied. I took my kids from school and left. I will file a complaint."* (Teacher-Parent Interaction Category)

Another category under the "reasons related teacher" theme is the "teacher-child interaction" category, which is based on negative interactions between the teacher and the child. This category consists of complaints about negative situations between the child and the teacher. Some sample data falling into this category are as follows:

Complaint 98. *"I just want to give an example. The teacher said to my child in the classroom, "If you cry, we will not take you to your mother, if you are silent, we will take you to your mother". I told the school administrator. The school administrator said, "Yes, we tell the children this. Because if a child cries, other children cry too."* (Teacher-Child Interaction Category)

Complaint 124. *"The teacher acts aggressively towards the children in the classroom. The teacher wants to establish an authority in these behaviors in the classroom. We talked to the school administration, but the school administration supports this teacher."* (Teacher-Child Interaction Category)

The last category is the category of "insufficiency in the number of teachers". This category is composed of complaints that there are not enough or no teachers for children at school. Sample data for this category are as follows:

Complaint 58. *"I registered my daughter to school in April. When September came, neither a teacher nor a school principal remained in the school. We couldn't find anyone at school on the first day of school. I waited until 9 o'clock for the teacher to arrive at the school. Information about the school was given at the time of enrollment. At that time, we were told that a teacher was on duty at the school at 8 am. When I told this information to the other employees there, they stated that they were not aware of this information. They said they would open a new class on the second*

day of school. They told me, "Until the teacher comes, your child will be taken care of by the tea maker." So, I said "that's not possible" and they said there was nothing else they could do." (Insufficiency in the Number of Teachers Category)

Another theme created because of the examination of the complaints is the "administrative reasons" theme. This theme consisted of the complaints of parents about the problems arising from their administrative and managerial functions within the educational institution. There are five categories available in this theme. These categories are "lack of communication", "training program implemented", "problems with service", "unsuitability of meals" and "change of information". An example of each category is presented below.

Complaint 85. "I phoned the school. I waited on the phone for exactly 22 minutes. Is the number of employees at the school low or are we not being considered?" (Lack of Communication Category)

Complaint 161. "I registered my 4.5-year-old daughter in school. The first month everything was going well. In the second month, the curriculum suddenly became more difficult. Teachers expected the child to know the letters and form the words. I informed the school about my opinion on this subject by email. The school administration was told that the school's education program was like this. I asked teachers to make things easier. I think especially children of this age group should be taught these subjects with pictures or songs." (Lack of Communication Category)

Complaint 199. "In 1 month, my child's shuttle driver changed for the 3rd time. This change was not communicated to the parents." (Training Program Implemented Category)

Complaint 222. "The menu given to parents from school and the menu that children eat at school are not compatible with each other. Teachers feed children a box of chocolates for a week's afternoon breakfast. (Unsuitability of Meals Category)

Complaint 352. "Promises made in the kindergarten of my child's college are not kept. Moreover, they insult the parents. First, the school administration said, "Bring your child for 1 week free of charge". Then they asked us to pay. The school administration did not keep its promise." (Change of information Category)

Another theme that emerged because of the analysis is the "enrollment process" theme. This theme consists of complaints about the negative situations experienced by parents in the process of applying to pre-school education institutions to enroll their children. This theme consists of four categories. These categories are "excess of students in school", "registration by lot", "unfair enrollment policy" and "not accepting inclusive children". Sample data for each category is given below.

Complaint 13. *"We have two children. I want to enroll my two children in the same class of the school. But the school does not want to enroll. They say the class is full. I request that an extra class be opened at the school."* (Excess of Students in School Category)

Complaint 17. *"My daughter has to start kindergarten this year. We applied to the school. But they said that 200 people applied to this school. The school administration said they would hold a raffle. The draw was held on Friday and my daughter's name was not included in the draw. This school was the closest to us. Private nurseries are very expensive, what are we going to do? Doesn't our daughter have the right to education? How will he start school next year? Give us some information."* (Registration by Lot Category)

Complaint 94. *"We went to school to enroll my child in school. We were told that there was a lottery, and the lottery did not come to us. Already, other people had told us at first that it would be very difficult for you in the lottery. I'm like "why?" I asked. I understood that they were enrolling torpedoed people in school. I did not understand what they said. Why? I said to myself, then we realized that children with torpedoes are being taken. Then I went to meet with the school administration. I asked if there were any vacancies at the school. The school administration said that there are no vacancies. He even told me "It is very difficult to find a quota. However, you need to have acquaintances." it said. Shame on you. I will report this to the Ministry of Education.* (Unfair Enrollment Policy Category)

Complaint 202. *"The school administration told me, "Your child has autism, our quota is full. That's why we can't register. They took away my children's right to education. They have finished my child's joy of life. Children with autism need love, compassion, and education twice as much as other children."* (Not Accepting Inclusive Children Category)

Another theme created because of the analysis is the "physical conditions theme". This theme consists of complaints about the negativities experienced in the interior or exterior of the educational institution. This theme consists of two categories. These categories are "lack of security" and "unhealthy physical conditions". Examples of data for both categories are given below.

Complaint 169. *"My child has been sicked every week since he started school. I asked the school if there was a problem with the ventilation and heating. School administration "we cannot fulfill your demands." she replied to me. I got a response from the director of the institution such as "We already pay 3000 TL bill for heating."* (Unhealthy Physical Conditions Category)

Complaint 317. *"I enrolled my child in kindergarten in November. Since November I had to take my child to the hospital 2 times. He was hospitalized. Doctors gave my child at least 10 bottles of antibiotics. Doctors are constantly diagnosing my child with an infection. We take care of our child at home, he gets better in a short time, but my child gets sick again 10 days after he starts going to school. Also, the soaps at the school are of very poor quality. My child has eczema."* (Unhealthy Physical Conditions Category)

Complaint 30. *"At the meeting, I learned that the playground of the school consists of rusty and broken toys, the entrance door of the kindergarten is always open, the security guard only stands at the main entrance, anyone can enter the school easily whenever they want, and no one even knows about it."* (Lack of Security Category)

The last theme created because of the content analysis in the research is related to the recruitment process. This theme consists of a single category. This category has been named "Refusal to Employ Headscarves Personnel". Some institutions do not want to employ heads carved teachers. This category includes complaints written for this reason. An example of data falling into this category is presented below.

Complaint 5. *"I applied for a job at the kindergarten and the kindergarten called me. They said they wanted to meet with me for my job application. When I went, they said they didn't want to work with me because I was wearing a headscarf. Even in the Turkish Grand National Assembly, there are deputies wearing headscarves. What kind of bigotry is this? I will not remain silent in this situation. Respect differences."* (Refusal to Employ Headscarves Personnel Category)

DISCUSSION, CONCLUSION, AND RECOMMENDATIONS

The first finding of this study, which was conducted to examine the complaints written for pre-school education institutions published on the "Şikâyet Var" website, is that most of the individuals who wrote the complaints were women. We can explain the reason for this finding due to gender roles within the family. Especially in patriarchal societies, the person who is more interested in the education of the child is the mother. This may be the reason why complaints are mostly made by women. According to the results of the study by Cansız (2004), it was concluded that the person in the family who is interested in the education of their children is mostly the mother. It has been determined that fathers are not very interested in the education of their children because they do not have time. David (1998) and Standing (1999) also examined the distribution of duties within the family of mothers and fathers. It has been concluded that mothers are more interested in the education of their children than fathers. In fact, in this study, although mothers' income and employment status change, the level of care provided to children does not change. In other words, it has been determined that although the income

of mothers increases, mothers spend more time with their children than fathers. Similar findings are found in the results of some studies in the literature. It has been determined that mothers spend more time on education and care of their children than fathers. This leads to gender inequalities within the family (Andringa, Nieuwenhuis, & Van Gerven, 2015; Wallece & Goodyear-Grant, 2020; Xue & McMunn, 2021).

As a result of the research, another reason why women report more complaints than men maybe because mothers are more willing to deal with the education of their children than fathers. In the meta-analysis study conducted by Sarier (2016) to reveal the factors affecting the academic success of students living in Turkey, 62 studies were analyzed. As a result of the analysis, the lower limit value of the mother's education level was found to be significantly lower than the father's education level. In other words, because of the study examined, the education level of the mother affects the academic success of the child more than the education level of the father. This can show us that the mother is more interested in the education of her children than the father. At the same time, as the mother's knowledge, awareness, and education level increase, it is seen that the mother plays a more effective role in the education of her child. Tutkun and Tezel Şahin (2016) examined the behavior of parents and children in the bookstore in their study. As a result of the study, it was concluded that the mother has a more active role than the father. As a result of the research by Orçan-Kaçan, Dönmez, and Kimzan (2020) examining the levels of parental involvement in pre-school education, it was determined that mothers were more active and more involved both at home and at school than fathers. Considering the different study findings, it is possible to say that the mother is more active than the father in the education or school processes of the children.

Another finding of the study is that most of the complaints belong to private preschool institutions. This finding can be explained by the fact that parents have more expectations from private schools. In the study of Nartgün and Kaya (2016), the expectations of parents whose children go to private school were examined and it was determined that the expectations of parents whose children go to private schools are higher than those of a parent whose child goes to public school. The expectations of parents whose children go to private school are gathered under 3 themes: general expectations, managerial expectations, and expectations from the teacher. The highest expectation in general expectations is that the child is happy. Administrative expectations are listed as considering the views of parents and including parents in administrative decisions. In the expectations from teachers' sub-dimension, parents expect schools with qualified teaching staff. Şahan (2011) aimed to examine the expectations of parents who have children studying at the primary school level in his study. As a result of the study, it was concluded that the expectations of the parents whose children go to private school are significantly higher than the expectations of the parents whose children go to public school.

Alpaykut (2017) investigated the satisfaction levels of parents whose children go to private schools and the reasons that affect these satisfaction levels. It has been concluded that the satisfaction level of parents whose children go to private school is at a low level. In addition, in the study, it was determined that there is a high level of relationship between the satisfaction level of the private school parents and the presence of the school's technological infrastructure, the content of the homework and projects, and the physical situation in the classroom.

In the research, e-complaints were examined and analyzed. As a result of the analysis, a total of 7 themes were created. These are financial reasons, harm to the child, teacher-related reasons, administrative reasons, registration process, physical facilities, and recruitment process, respectively. In particular, the theme of financial reasons is more common than other themes. A similar finding was found in the study of Güler (2020) in which he examined the complaints of parents during the COVID19 Pandemic period. As a result of this similar study, it was determined that most of the complaints written during the pandemic process were due to financial reasons. The main financial reasons are service fees, meal fees, and non-refundable fees. In our study, complaints arising from different reasons other than financial reasons were also encountered. It is understood that different problems are encountered during enrollment, especially in public schools. These are registration fee requests, lottery registration, and unfair registration systems. Ekinci (2019) examined the problems faced by families and teachers in pre-school educational institutions. As a result of the research, one of the problems faced by the families is the student registration fee request. Kundakci and Erginer (2015) examined the views of parents on pre-school education. As a result of the research, it was concluded that pre-school education institutions wanted financial support from parents. It was determined that almost 50% of the parents who participated in the study received this answer. Pre-school education institutions ask for financial support for class sister fees, dues, registration fees, cleaning fees, and education set fees. But this financial support forces families. As a result of the complaints examined in our study, there are also complaints such as the parents' thoughts or ideas not being taken into account by the school, the inadequacy of the school administration in the decisions to be taken, the inadequate physical conditions of the school and security problems. Güçlü and Artan (2020) conducted a study to determine the problems experienced in pre-school educational institutions in Turkey. As a result of the study, the main problems are the negative perceptions of school administrators, financial difficulties, inappropriate education program content, and inadequate internal and external education environment.

Kurşunlu (2019) examined the physical conditions of pre-school education institutions in Turkey and because of his study, he determined that pre-school education institutions do not have legal physical standards. It was concluded that most of the garden areas of pre-school education institutions have concrete floors and

educational activities are not allowed in the garden. Stankovic et al. (2015), a total of 32 kindergartens were examined in their study to examine the interior space of pre-school education institutions in Serbia. As a result of the analysis of the study, it was concluded that the institutions' heating, lighting, and ventilation levels are not suitable for the health of children and should be redesigned. As a result of the study by Sabancı, Altun, and Uçar Altun (2018) in which they examined the problems of preschool education institutions in terms of administrators, teachers, and parents, it was determined that the physical structures of the school and the classroom were not suitable. In terms of parents, it was concluded that the physical facilities of schools and classrooms are not suitable for children, school gardens are insufficient for the development of children and the content of the education program is not appropriate. In Yılmaz's (2020) study, it was determined that preschool teachers found the general quality levels of the classes insufficient.

In addition, there are some quantitative studies to determine the quality of educational institutions. In the results of the study conducted to determine the quality of pre-school education environments, especially using the Early Childhood Environmental Rating Scale-Revised Edition, it is determined that the preschool institution in Turkey have features that need to be improved. In the study of Solak (2007), pre-school education institutions in Adana province were examined and no great differences were found between public and private pre-school schools in terms of quality. It has been determined that both private and public preschool education institutions have a medium level of quality. Yaya (2016) compared the quality of preschool education institutions in Turkey and the USA in his study. As a result of the study, it was concluded that pre-school education institutions in Turkey have medium and low quality. In the results of the study conducted to determine the quality of preschool education institutions in Turkey, it was determined that preschool education institutions have medium and low quality (Akmeşe, 2020; Aksoy, 2009; Canbeldek and Işıkoğlu Erdoğan, 2016; Çağrı, 2020; Feyman, 2006; Göl- Güven, 2009; Güçlühan Özgül, 2011; Kalkan, 2008; Oturakdaş, 2019; Serdaroğlu, 2019).

As a result of our study, the following recommendations can be made.

- Educational institutions can be controlled more frequently by experts working in the field of quality in the Ministry of National Education. Controls can be carried out not only quantitatively, but also qualitatively. Parents' expectations, demands, and complaints can also be evaluated during the controls.
- Complaints originating from financial reasons are the most common complaints in our study. Therefore, new policies can be developed to cover the financial expenses of pre-school education institutions by the state.
- A parent committee can be established in each preschool education institution. This committee can be the competent authority in the administrative and educational decisions of the school.

- The criteria for opening a private pre-school education institution can be made more comprehensive and attention can be paid to ensure that these criteria are child-centered and evidence-based.
- It can be suggested to increase the number of independent kindergartens planned for pre-school education institutions instead of opening pre-school classes inside primary or secondary education buildings.
- Training and seminars based on solution-oriented approaches can be given to each staff member working at the school.
- Physical structures of pre-school education institutions can be reviewed in line with the complaints.

ETHICS COMMITTEE APPROVAL

In the research, Ethics committee approval was received for the research from the Hamidiye Scientific Research and Publication Ethics Committee of University of Health Sciences with the decision number 22/283 dated 13.05.2022. Also, the author has paid full attention to all publication ethics principles.

Declaration of Conflict

There is no conflict of interest in this study.

REFERENCES

- Akmeşe, A. (2020). Kurum merkezli okul öncesi eğitimde fiziksel ortamların ve öz bakım beceri uygulamalarının kalitesinin karşılaştırılması (Elazığ İli örneği) [Yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Malatya.
- Aksoy, P. (2009). Okul öncesi eğitim kurumlarının eğitim ortamlarının niteliğinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Tokat İli örneği) [Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Alpaykut, S. (2017). Öğrenci velilerinin özel okullardan memnuniyet düzeylerinin yapısal eşitlik modeli ile değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 355-368. <https://doi.org/10.24988/deuiibf.2017322661>
- Andringa, W., Nieuwenhuis, R. & Van Gerven, M. (2015). Women's working hours: The interplay between gender role attitudes, motherhood, and public childcare support in 23 European countries. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 35(9/10), 582-599. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-10-2014-0073>
- Argon, T. & Akkaya, M. (2008). Ebeveynlerin okul öncesi eğitime ve okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik görüşleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2), 413-430. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kefdergi/issue/49100/626546>
- Bodrova, E. & Leong, D. J. (2005). High-quality preschool programs: What would Vygotsky say? *Early Education & Development*, 16(4), 437-446. https://doi.org/10.1207/s15566935eed1604_4
- Burkett, G.L. (1990). Classifying basic research designs. *Family Medicine*, 22(2), 143-148.
- Canbeldek, M. & Işıkoğlu Erdoğan, N. (2016). Okul öncesi eğitim kurumlarında kalite ile çocukların gelişim düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(3), 792-809. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/229527>
- Cansız, R. O. (2004). Çocuk yetiştirme modellerinde cinsiyetçi yaklaşımlar [Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ankara.
- Ceylan, R. (2019). Ebeveynlerin okul öncesi dönemdeki çocukları için kreş tercih sebepleri, kreş seçerken gözönünde bulundurdıkları kriterler ve kreşten beklentileri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(70), 497-517. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/671148>

- Çağrı, M. (2020). Okul öncesi öğrenme ortamları ile öğrenci öğretmen ilişkisi [Yüksek lisans tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Gaziantep.
- David, M. (Ed.) (1998). The fragmenting family: Does it matter? IEA Health and Welfare Unit.
- Demirören Haber Ajansı (DHA) (2021). Yılın ilk yarısı için şikayet verileri açıklandı. <https://www.dha.com.tr/ekonomi/yilin-ilk-yarisi-icin-sikayet-verileri-aciklandi/haber-1844844> (Alınış Tarihi: 14.09.2021).
- Edwards, S. & Fleer, M. (2003, January) The theoretical informants of the early childhood curriculum: A historical review, paper presented at the Australian Research in Early Childhood Education Conference, Monash University, Melbourne.
- Ekinci, S. Z. (2019). Okul öncesi eğitim kurumlarında öğretmen-aile birliği ve öğretmenlerin velilerle yaşadıkları sorunlar [Yüksek lisans tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Elazığ.
- Er, G. (2008). Sanal ortamda itibar yönetimi. Cinius Yayınları.
- Erşan, Ş. (2019). Ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumundan ve öğretmenlerden beklentilerinin incelenmesi. Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(2), 161-178. <https://doi.org/10.30561/sinopusd.613394>
- Feyman, N. (2006). Okul öncesi eğitim kurumlarında kalitenin çocukların gelişim alanları üzerine etkisinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Göl-Güven, M. (2009). Evaluation of the quality of early childhood classrooms in Turkey. Early Child Development and Care, 179(4), 437-451. <https://doi.org/10.1080/03004430701217639>
- Grolnick, W. S., Benjet, C., Kurowski, C. O. & Apostoleris, N. H. (1997). Predictors of parent involvement in children's schooling. Journal of Educational Psychology, 89(3), 538-548. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.89.3.538>
- Güçhan Özgül, S. (2011). Okul öncesi eğitim ortamlarının kalite değişkenleri açısından değerlendirilmesi [Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Balıkesir.
- Güçlü, M & Altan, A. E. (2020). Türkiye'de okul öncesi eğitim alanında görülen sorunlar üzerine genel bir değerlendirme. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 13(69), 1051-1061. <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2020.4019>
- Güler, H. (2020). Koronavirüs (COVID 19) pandemisi döneminde özel okullara iletilen şikayetlerin incelenmesi. International Journal of Arts and Social Studies, 3(5), 77-92. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asstudies/issue/57968/819092>
- Harms, T. & Clifford, R. M. (1980). Early childhood environment rating scale. Teachers College Press.
- Howes, C. (1996). The earliest friendships. In W. M. Bukowski, A. F. Newcomb, & W. W. Hartup (Eds.), Cambridge studies in social and emotional development. The company they keep: Friendship in childhood and adolescence (p. 66-86). Cambridge University Press.
- Hunkin, E. (2019). The quality agenda in early childhood education questioning local and global policy perspectives. Springer.
- Kalkan, E. (2008). Okul öncesi eğitim kurumlarında kalitenin fiziksel koşullar açısından incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ankara.
- Kundakçı, S. & Erginer, A. (2016). Türkiye'de zorunlu okul öncesi eğitim pilot uygulamasının veli görüşlerine göre değerlendirilmesi. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 16 (3), 1-16. <https://doi.org/10.17679/iuefd.16322429>
- Kurşunlu, E. (2018). Türkiye'deki okul öncesi eğitim kurumlarının fiziksel özelliklerinin incelenmesi [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Love, T. E. (2007). The processing of non-canonically ordered constituents in long distance dependencies by Pre-school children: a Real-time investigation. Journal of Psycholinguistic Research, 36(3), 191-206. <https://doi.org/10.1007/s10936-006-9040-9>
- McMillan, J.H. (2004). Educational research: Fundamentals for the consumer (4th edition). Pearson/A and B.
- Medin, B. (2017). Dijitalleşen dünyada fikri haklar sorunu. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 51-68. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kusbd/issue/30549/295065>
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (2015). Nitel veri analizi: genişletilmiş bir kaynak kitap (1. Baskı). S. Akbaba Altun ve A. Ersoy (Çev. Eds). Pegem Akademi.
- Nartgün, Ş. & Kaya, A. (2016). Özel okul velilerinin beklentileri doğrultusunda okul imajı oluşturma. Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 5(2), 153-167. http://www.jret.org/FileUpload/ks281142/File/17.senay_nartgun.pdf
- Niikko, A. & HavuNuutinen, S. (2009). In search of quality in Finnish preschool education. Scandinavian Journal of Educational Research, 53(5), 431-445. <https://doi.org/10.1080/00313830903180711>

- OCED (2006). Annual report on sustainable development work in the OECD. <https://www.oecd.org/greengrowth/38392143.pdf>
- Orçan Kaçan, M., Dönmez, Z. & Kimzan, İ. (2020). Okul öncesi eğitimde aile katılımı: Anne ve baba görüşleri. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(2), 170-179. <https://doi.org/10.21666/muefd.694389>
- Oturakdaş, S. (2019). Okul öncesi eğitim kurumlarının yapısal ve işlevsel kalite özelliklerinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Bolu.
- Penn, H. (2011). Quality in early childhood services: An international perspective. Open University Press.
- Phillips, D. A. & Howes, C. (1987). Indicators of quality in child care: Review of research. In D. A. Phillips (Ed.), *Quality in child care: What does research tell us?* Research Monograph of the National Association for the Education of Young Children: Vol. 1. Washington, NAEYC.
- Pianta, R., Downer, J. T. & Hamre, B. (2016). Quality in early education classrooms: Definitions, gaps, and systems. *The Future of Children*, 26(2), 119-138. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1118551.pdf>
- Sabancı, A., Altun, M. & Altun, S. U. (2018). Okul yöneticilerinin, öğretmenlerin ve velilerin görüşlerine göre ana sınıfı eğitiminde karşılaşılan sorunlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 24(2), 339-385. <https://doi.org/10.14527/kuey.2018.009>
- Saçkes, M. (2013). Erken çocukluk eğitiminde önem verilmesi gereken gelişimsel alanlar: anne-baba ve öğretmen önceliklerinin karşılaştırılması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1675-1690. <http://dspace.balikesir.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12462/4461>
- Sarıer, Y. (2016). Türkiye'de öğrencilerin akademik başarısını etkileyen faktörler: Bir meta-analiz çalışması. *Hacettepe Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(3), 609-627. <https://doi.org/10.16986/HUJE.2016015868>
- Serdaroğlu, H. U. (2019). Okul öncesi eğitim ortamlarının kalitesi ile çocukların dil gelişim düzeylerinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
- Sheridan, S., Williams, P. & Sandberg, A. (2012). Systematic quality work in preschool. *International Journal of Early Childhood*, 45(1), 123-150. <https://doi.org/10.1007/s13158-012-0076-8>
- Shumov, L. (1997). Parents' educational beliefs: Implications for parent participation in school reforms. *School Community Journal*, 7(1), 205-218. <https://www.adi.org/journal/ss01/chapters/chapter15-shumow.pdf>
- Sollars, V. (2020). Defining quality in early childhood education: parents' perspectives. *European Early Childhood Education Research Journal*, 28(3), 319-331. <https://doi.org/10.1080/1350293X.2020.1755488>
- Standing, G. (1999). Global feminization through flexible labor: A theme revisited. *World Development*, Elsevier, 27(3), 583-602. http://www.brooklyn.cuny.edu/web/aca_socialsciences_polisci/150422_IA_Comps_StandingGlobal-Feminization-Through-Flexible-Labor.pdf
- Stankovic, D., Tanic, T., Kostic, A., Vrecic, S., Kekovic, A., Cekic, N., Nikolic, V. & Vrecic, S. (2015). Resurgence of indoor environment of the preschool building. *Procedia Engineering*, 117, 737-750. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2015.08.203>
- Şahan, M. A. (2011). İlköğretim okullarında öğrencisi olan velilerin yönetici ve öğretmenlerden beklentileri [Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Denizli.
- Şimşek, Z. C. & İvrendi, A. (2014). Ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumlarından beklentileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 240-254. <http://www.efdergi.hacettepe.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/91-published.pdf>
- Solak, N. (2007). Adana il merkezinde bulunan okul öncesi eğitim kurumlarında kalitenin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Adana.
- Taguma, M., Litjens, I. & Makowiecki, K. (2013). Quality matters in early childhood education and care: Sweden 2013. OECD Publishing.
- Taylor, M.J. (2000). Values education: issues and challenges in policy and practice, in M. Leicester, C. Modgil & S. Modgil (Eds) *Education, culture and values*, Vol. 2. Institutional issues (London, Falmer).
- Toran, M. & Şahin, D. (2020). Erken çocukluk eğitiminden beklentiler: Ebeveynler ne düşünüyor? *Başkent Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 7(1), 29-36. <http://buje.baskent.edu.tr/index.php/buje/article/view/214>
- Tutkun, C. & Tezel Şahin, F. (2016). Anne, baba ve çocukların doğal gözlemleri: Bir kitapçı ortamında anne çocuk mu? Baba çocuk mu? *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(5), 2293-2308. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kefdergi/issue/27735/317839>
- Ulubeli, S. (2019). Okul öncesi eğitimde kalite ve okul olgunluğu arasındaki ilişki [Yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Aydın.
- Yaya, D. (2016). Erken çocukluk eğitiminde kalite uygulamaları: Sistemler arası bir karşılaştırma [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.

- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). Sosyal bilimlerde nitel araştırma. Seçkin Yayınları.
- Yılmaz, B. (2020). Okul öncesi kaynaştırma sınıfı öğretmenlerine uygulama temelli koçluk ile sunulan mesleki gelişim programının sınıfların kalitesine, öğretmenlere ve çocuklara etkisinin incelenmesi [Doktora tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü]. Ankara.
<https://www.sikayetvar.com/hakkimizda> (Alıntılama Tarihi: 20.04.2021).
- Wallace, R. & Goodyear-Grant, E. (2020). News coverage of child care during COVID-19: Where are women and gender? Cambridge University Press.
- Xue, B. & McMunn, A. (2021). Gender differences in unpaid care work and psychological distress in the UK Covid-19 lockdown. PLoS One, 16(3), <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247959>

